

SOSIAALINEN ISÄNNÖINTI

Haasteista mahdollisuuksiin

Katri Niskala
Jari Tuukkanen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2015

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Niskala Katri, Tuukkanen Jari	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 28.05.2015
	Sivumäärä 90	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SOSIAALINEN ISÄNNÖINTI – HAASTEISTA MAHDOLLISUUKSIIN		
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) JAATINEN, Kari ja TUOMI, Sirpa		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityö		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Sosiaalinen isännöinti on asumisen tukipalvelu, jossa toteutuu kiinteistöyhtiön ja sosiaalityön vahva yhteistyö. Tutkimus selvitti, miten Jyväskylän aikuissosiaalityön, Tampereen Vuokratalosäätiön ja Tampereen Vuokra-asuntojen sosiaalinen isännöinti eroavat toisistaan ja millaisia kehittymistarpeita palveluilla on tulevaisuudessa.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu aiheeseen liittyvistä tutkimuksista ja kirjallisuudesta. Viitekehys käsittelee asuntopoliittisia ohjelmia, sosiaalityötä, sosiaalista isännöintiä ja sosiaalityön vaikuttavuutta. Sosiaalisen isännöinnin toteutustapoihin vaikuttavat Asunto ensi- periaate ja PAAVO-ohjelmien tavoitteet.</p> <p>Tutkimuksessa esitellään vähän tunnettu sosiaalityönmuoto: sosiaalinen isännöinti. Sosiaalisen isännöinnin palvelujen vertailemiseksi tarvitaan niin määrällistä tietoa kuin palvelun sisältöä kuvaavaakin tietoa. Tämän vuoksi tutkimus on kvalitatiivinen, johon yhdistettiin kvantitatiivista tutkimusotetta. Aineisto kerättiin kyselyllä kesä–heinäkuussa 2014 Webropol-ohjelmalla. Kysely sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Tekstiaineistot ja kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysillä ja strukturoitujen kysymysten aineisto analysoitiin tilasto-ohjelmaa käyttäen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että erot sosiaalisen isännöintipalvelun tuottajien välillä johtuivat suurelta osin taustaorganisaation lähtökohdista ja tavasta tuottaa tämän tyyppisiä palveluja. Sosiaalisella isännöintipalvelulla on tuloksien mukaan mahdollisuus yleistyä yhtenä sosiaalityön muotona tulevaisuudessa. Tulosten avulla on mahdollista kehittää sosiaalista isännöintipalvelua.</p>		
Avainsanat (asiasanat) sosiaalinen isännöinti, asunnottomuus, tuettu asuminen, asumispalvelut, asuntopoliittikka, sosiaaliset ongelmat, häätö, sosiaalinen asuntotuotanto,		
Muut tiedot		



Author(s) Niskala, Katri Tuukkanen, Jari	Type of publication Master's Thesis	Date 28.05.2015
	Pages 90	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title		
Social housing management – From challenges to opportunities		
Degree Programme		
Master's Degree Programme in Health Care and Social Services Development and Management		
Tutor(s)		
JAATINEN, Kari and TUOMI, Sirpa		
Assigned by		
The city of Jyväskylä, social work for adults, rehabilitative social work and social security service unit		
<p>Abstract</p> <p>Social housing is a residence supporting service where the strong co-operation between housing association and social work takes place. A research of this thesis evaluated the differences between the adult social work's social housing service in Jyväskylä, Tampere Vuokratalosäätö and Tampere Vuokra-asunnot social housing and defined possible development needs for the future.</p> <p>Theoretical framework of this work forms from the researches and literature regarding the subject. The framework processes subjects such as housing policy, social work, social housing and the impact of the social work. <i>Housing first</i> and <i>PAAVO program</i> affects the implementation of the social housing.</p> <p>Barely known form of the social work named social housing is presented in the research. For comparing the services of the social housing, content describing information is needed. This is the reason the research is qualitative combined with quantitative excerpt. The material of the research was gathered by processing Webropol program based questionnaire in June-July 2014. The questionnaire consisted of structured and open questions. The textual content and the open questions were analyzed with content analysis and the structured questions were analyzed with Weropol. The quantitative material was analyzed quantitatively.</p> <p>The results of the thesis showed that the differences between different social housing providers mostly rooted from provider-specific ways and customs of producing these services. According to results the social housing is potential to become more common form of the social work in the future.</p>		
Keywords		
social house management, homelessness, social housing, housing advicing, housing policy, social problems, eviction		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	ASUNTOPOLIITTISET OHJELMAT.....	6
2.1	Asunnottomuus Paavo-ohjelmien aikana	9
2.2	Asuinalueiden kehittämisohjelman 2013–2015.....	11
3	AIKUISSOSIAALITYÖ.....	13
3.1	Sosiaalityö muutoksessa.....	13
3.2	Sosiaalityön orientaatiot	14
3.3	Isännöinti ja tulevaisuuden haasteet	17
4	SOSIAALINEN ISÄNNÖINTI JA ASUMISNEUVONTA.....	18
4.1	Sosiaalinen isännöinti	19
4.2	Asumisneuvonta	22
4.3	Toimialan vaikutus palveluiden sisältöön.....	23
4.4	Asumisongelmien eri muodot	26
4.5	Sosiaalisen isännöinnin asiakasryhmät	28
5	VAIKUTTAVUUS JA ARVIOINTI SOSIAALITYÖSSÄ.....	30
5.1	Asumisneuvonnan vaikutukset.....	31
5.2	Hyötyjen ja vaikutusten arvioinnin haasteet.....	32
5.3	Yhteiskunnalliset hyödyt	33
6	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	36
7	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYSOINTI	36
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	39
7.2	Tutkimuksen toteuttamisen arviointia	41
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	42
8.1	Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalinen isännöinti	43

8.2	Tampereen vuokra-asunnot OY:n (TVA) sosiaalinen isännöinti.....	45
8.3	Tampereen Vuokratalosäätiö & Vilusen Rinne Oy (VTS-kodit) sosiaalinen isännöinti	46
8.4	Erot JKL:n, VTS-kotien ja TVA:n sosiaalisen isännöinnin rakenteissa.....	48
8.5	Erot JKL:n, VTS-kotien ja TVA:n sosiaalisen isännöinnin palvelusisällöissä...	50
8.6	Rakenteiden erojen vaikutukset palveluiden sisältöön	57
8.7	Työntekijöiden näkemykset palvelun kehittämisestä	60
9	POHDINTA.....	64
9.1	Palveluiden erojen arviointia.....	64
9.2	Työntekijöiden näkemykset sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämishaasteista	67
9.3	Kehittämisehdotukset	68
	LÄHTEET	72
10	LIITTEET	81
 Kuviot		
	Kuvio 1. Sosiaalityön työorientaatiot ja oletettuja tehtäväalueita	15
	Kuvio 2. Sosiaalisen isännöinnin toimintamalli Syrjästä mukaillen	21
	Kuvio 3. Esimerkkejä sosiaalisen isännöinnin sijoittumisvaihtoehdoista Kettusta mukaillen	25
	Kuvio 4. Häätöprosessin eteneminen	28
	Kuvio 5. Asumisneuvonnan toivotut vaikutukset	34
	Kuvio 6. Aineistojen ryhmittely	39
	Kuvio 7. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen Jyväskylän kaupunkiorganisaatiossa ..	44
	Kuvio 8. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen TVA:n organisaatiossa	46
	Kuvio 9. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen VTS-kodit organisaatiossa.....	48
	Kuvio 10. VTS-kotien Asukaspalveluiden henkilöstöresurssit.....	49
	Kuvio 11. Viikoittaisen työajan jakaantuminen (ka, h/vko)	51
	Kuvio 12. Työntekijöiden näkemys työtehtävien ja työnsisältöjen tärkeydestä	56
	Kuvio 13. Ennaltaehkäisevä työ.....	57

Kuvio 14. Sosiaalitoimen roolit ja yhteistyötavat.....	58
Kuvio 15. Työntekijöiden vaikuttamismahdollisuudet.....	59
Kuvio 16. Kehittämiskohteiden tärkeys	64

Taulukot

Taulukko 1. Asunto ensin -mallin rakenne	7
Taulukko 3. Suurimmat asunnottomuuskunnat 2014	11
Taulukko 4. Asiakasmäärät 2014.....	53
Taulukko 5. Suurimmat asiakasryhmät	54
Taulukko 6. Suurimmat asumisen ongelmat.....	55

1 JOHDANTO

Sosiaalisen isännöinnin asiakkaisiin suurimpina ryhminä kuuluvat mielenterveyskuntoutujat, päihteidenkäyttäjät, asunnottomat ja nuoret. Nämä samat ryhmät ovat nimetty asuntopoliittisessa toimenpideohjelmassa erityisryhmiksi, jotka tarvitsevat asumisen onnistumisen tukemiseksi erilaisia palveluita. Sosiaalinen isännöinti on yksitällainen asumista turvaava palvelu, sillä puututaan asunnottomuuteen johtaviin tekijöihin ja ennaltaehkäistään asunnottomuutta sosiaalityön ja asuntotoimen kiinteällä yhteistyöllä. (Valtioneuvoston asuntopoliittinen toimenpideohjelma vuosille 2012–2015, 1, 5, 8–9.)

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla vielä vähän tuntematonta, mutta ajankohtaista sosiaalityön muotoa – sosiaalista isännöintiä. Sosiaalisessa isännöinnissä toteutuu kolme tärkeää elementtiä; asiakkaan kohtaaminen hänen arkiympäristössään, ennaltaehkäisevyys ja hallintorajoja ylittävä yhteistyö. Sosiaalihuoltolaissa säädetään kuntien asumisen tukipalveluiden järjestämisvelvollisuudesta. Uudella sosiaalihuoltolaila, joka tulee voimaan asteittain vuoden 2015 aikana, lisätään sosiaali- ja terveystoimen sekä asiakkaan kannalta muiden oleellisten verkostojen yhteistyötä. Perusajatuksena on, että ihmiset saisivat tarvitsemansa palvelut heidän omaan arkiympäristöönsä. Tämä tulee tarkoittamaan avohuollon kehittämistä, yhteistyön lisäämistä muiden toimijoiden kanssa ja sosiaalihuollon osaamisen vahvistamista muilla sektoreilla.

Sosiaalihuoltolaissa säädetään ilmoitusmenettelystä, joka mahdollistaa asiakkaan tarpeisiin vastaamisen yli hallintorajojen. Esimerkkinä tästä hallintorajojen ylittävästä yhteistyöstä on sosiaalitoimen ja asuntotoimen yhteistyö asunnottoman asioissa. (HE 164/2014 vp, 81, 134.) Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävä poik-kihallinnollinen toimenpideohjelma (2011–2015) perustettiin ehkäisemään suomalaisten köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen lisääntymistä. Sen yhtenä keskeisenä tavoitteena on lisätä eri kansanryhmien yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta lisätään asuntopoliittisella toimenpideohjelmalla, ikääntyneiden asumisen kehittä-

misohjelmalla, Paavo 2- pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmalla ja asuin-alueiden kehittämishjelmalla. Myös sosiaali- ja terveystalvluita tullaan uudista-maan lisäämällä poikkihallinnollista yhteistyötä ja ennaltaehkäisevää työtötta. (Syr-jäytymistä vähentävä toimenpideohjelma)

Myös asuntopoliittisella toimenpideohjelmalla 2012–2015 halutaan lisätä eri toimi-joiden poikkihallinnollista yhteistyötä. Ohjelman yleisenä tavoitteena on edistää sosi-aalisen ja taloudellisen hyvinvoinnin tasaista jakaantumisen eri asuinalueilla. Asun-nottomuuden vähentämiseksi tai sen kokonaan poistamiseksi tarvitaan monia toisi-aan tukevia toimenpiteitä. Erityisen tärkeää on yhteistyön lisääminen asuntoviran-omaisten, sosiaaliviranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Työntekijäresurssien lisäämisen ohella tulisi panostaa ennaltaehkäisevään työtöteeseen ja yhä vahvem-kaan asumisen tukityöhön. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak, 2006, 141–155.)

Sosiaalisen isännöinnin – kuten kaiken sosiaalityön – vaikuttavuuden näkyväksi te-keminen on tärkeää. Sosiaalityössä arvioinnin avulla tehdään palvelua näkyvämmäk-si, jäsentyneemmäksi ja sillä mahdollistetaan palveluiden kehittäminen. Tarkoitukse-na ei ole tuoda esiin vain tehokkuutta, vaan sitä, mitä palvelulla saadaan aikaan. Vai-kuttavuustieto tarjoaa taloudelliset perusteet ja myös eettisen perustan suunnata resursseja. (Karjalainen & Kotiranta 2010, 17.) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin puuttuessa ovat sosiaalityön hallinnon päätökset perustuneet poliittisiin ja taloudelli-siin perusteisiin (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen, 2013, 4, 21.) Näin ollen tehdyt päätökset eivät ole johtaneet palveluiden kehittymiseen asiakkaiden kannalta toimiviksi ja tarkoituksenmukaisiksi.

Tähän tutkimukseen osallistuivat Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalinen isännöinti (JKL), Tampereen Vuokra-asunnot Oy (TVA) ja Tampereen Vuokratulosää-tiö & Vilusen Rinne Oy (VTS-kodit). Tutkimuksen toimeksiantajana on Jyväskylän kau-punki. Sosiaalinen isännöinti on vielä varsin pieni osa sosiaalityötä niin Jyväskylässä kuin Tampereellakin. Tutkimuksella tuotetaan tietoa sosiaalisesta isännöintipalvelus-ta ja nostetaan esiin sosiaalisten isännöitsijöiden kokemuksia palvelun toimivuudesta sekä kehittämishaasteista. Tutkimuksessa vertaillaan kolmen eri palvelun tarjoajan

erilaisia palvelurakenteita ja niiden vaikutuksia palvelun sisältöön sekä työntekijöiden palvelun kehittämisajatuksia.

2 ASUNTOPOLIITTISET OHJELMAT

Asunnottomuusongelmaan on vastattu ympäristöministeriön pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelmilla (PAAVO 1 ja PAAVO 2). Tärkeinä yhteistyökumppaneina ovat sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) ja Raha-automaattiyhdistys (RAY). Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelmat toteutetaan valtion viranomaisten, aiesopimuskaupunkien ja järjestöjen kumppanuushankkeena. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelma 2012–2015, 1–4.) PAAVO 1 toteutui vuosina 2008–2011 ja se edusti uutta ajattelutapaa asunnottomuuden poistamisessa. Ohjelman perustana on Asunto ensin -periaate (AE), jonka mukaan asuminen omassa asunnossa on ihmisen perusoikeus ja perusedellytys sosiaaliselle kuntoutumiselle. Kuntoutumisen tukena ovat yksilölliset tukitoimet. (Nimi ovelsa 2010, 4.)

Raitakari & Juhila (2014, 192) ovat arvioineet AE-julkaisujen kokonaiskuvaa. Suurin osa AE-julkaisuista painottuu käytännöllis-poliittisten tavoitteiden tukemiseen. Julkaisuilla erilaisista AE-sovellutuksista ja niiden toimivuudesta sekä tuloksellisuudesta on pyritty vaikuttamaan toimintatavan rahoittamiseen. Toisena tärkeänä huomiona artikkelissa nousee AE-sovellutuksien esiintyminen menestyksekkäinä, kun mitataan asukkaiden tyytyväisyyttä ja yksilön aikana pois asunnottomuudesta.

Yhdysvaltalainen Pathways to Housing -järjestö Sam Tsemberisin johdolla on Asunto ensin -periaatteen takana. Tsemberis julkaisi käsikirjan Housing First 2010, jossa hän määrittelee oman ”asunto ensin” -mallinsa ja sen keskeiset periaatteet. Keskeisinä periaatteina toimivat seuraavat lähtökohdat: 1) asunto on ihmisen perusoikeus, 2) asiakkaan myötätuntoinen ja lämmin kohtaaminen, 3) asiakkaan kanssa sitoudutaan työskentelemään niin kauan kuin tarvetta on, 4) hajautetun asumisen ensisijaisuus,

5) asumisen ja tuen erottaminen toisistaan, 6) asiakkaalla on valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus, 7) asuminen on kuntouttavaa, 8) asuminen on haittoja vähentävää. (Tsemberis 2010, 236–237.) Nimi ovesa -työryhmä muokkasi Tsemberisin periaatteiden pohjalta Suomeen ja sen palvelujärjestelmään sopivat AE -periaatteet (Asunto ensin -verkkosivut, AE keskeiset periaatteet.) Taulukossa 1 on koottu AE -mallin peruseriaatteet, joilla halutaan varmistaa jokaisen asukkaan tarpeisiin sopiva yksilöllinen tuki.

Taulukko 1. Asunto ensin -mallin rakenne (Asunto ensin.)

<ul style="list-style-type: none"> • Asutetaan ensisijaisesti henkilöitä, joiden asumisratkaisut ovat hyvin haasteellisia • Osallistujien ja henkilökunnan suhde (10:1) on alhainen. Psykiatrinen ja hallinnollinen tuki tämän lisäksi • Yhteydenottokynnys asukkaisiin on erittäin alhainen turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseksi • Henkilökunta on moniammatillista, kaikki työskentelevät kaikkien asukkaiden kanssa • Henkilökunta suunnittelee ja tarkistaa päivittäin asukkaiden palvelujen sisältöä • Vertaisasiantuntijat osana tiimiä • Asukkaat osallistuvat toimintojen ja toimintaperiaatteiden kehittämiseen

PAAVO 1 -ohjelma ei saavuttanut tavoitettaan puolittaa pitkäaikaisasunnottomien määrää. Tsemberisin (2011) mukaan epäonnistumisen syitä ovat mm. ongelmat käsitteellistämässä ja ohjelman toteutustavoissa. Ohjelmaan osallistuneet kunnat saivat määritellä itse, minkälaiseen asunnottomuusongelmaan ja asuttamistarpeeseen ohjelman on tarkoitus vastata. Tästä johtuen esimerkiksi Tampereella vain 25 % ohjelmassa palveluja saaneista täyttivät pitkäaikaisasunnottoman määritelmän. Toinen epäkohta oli se, että kaikki PAAVO 1:n aikana rakennetuista uusista asunnoista eivät tulleetkaan pitkäaikaisasunnottomien käyttöön. AE-periaatetta ei onnistuttu juurruttamaan PAAVO 1:n aikana, vaan todellisuudessa vain yksi osahankkeista toteutti näitä periaatteita ja pyrki juurruttamaan niitä.

Kettunen (2013, 569) pohtii artikkelissaan, voidaanko enää puhua AE-periaatteen toteutumisesta PAAVO 1:n aikana. Ohjelma on kyllä poistanut lyhytaikaisia asumisjärjestelyjä ja tilalle on tullut tuettu vuokra-asuminen. Alkuperäisen AE-ohjelman periaatteista ei siis toteudu yksilön valinnanvapaus eikä asunnon ja palveluiden eriyttäminen toisistaan.

PAAVO 2 -ohjelma toteutetaan vuosina 2012–2015. Tavoitteina ovat asunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 loppuun mennessä, lisätä n. 1250 asuntoa pitkäaikaisasunnottomille ja tarjota sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja erityisryhmille. Ohjelmaan osallistuvat Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Jyväskylä, Oulu, Kuopio, Lahti, Joensuu ja Turku. Ohjelmatyöryhmä ”Ahkeran” raporttia vuodelta 2008 pidetään PAAVO 2:n perustana. Ahkerat koostuivat alan johtavista asiantuntijoista ja heidän tehtävänä oli ”viisaiden ryhmän” esitysten pohjalta määrittää pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen määrälliset ja laadulliset tavoitteet sekä tehdä esitykset näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ahkerat 2008, 2–3.)

Jatko-ohjelmaa (PAAVO 2) varten Tsemberis (2011) kehotti valtiovaltaa määrittelemään yhteisesti pitkäaikaisasunnottoman, jotta kaikilla ohjelmaan osallistuvilla on asiasta sama ymmärrys. Ohjelman aikana tulisi seurata ohjelman toteutumista myös määrällisesti, jotta 100 % palvelujen piirissä olevista olisi pitkäaikaisasunnottomia. Ohjelman toteuttamisesta vastaavia tahoja tulisi myös pyrkiä tukemaan mm. kouluksiin.

Juhila & Raitakarin (2014, 192) mukaan AE-sovellutuksista ja niiden toimivuudesta sekä tuloksellisuudesta tarvitaan lisätutkimuksia. Lisätutkimuksissa tulisi painottaa tutkimuksen metodologiaa käytännöllis-poliittisten tavoitteiden sijaan. Hänninen (2010, 162–170) ei vähättele asunnottomuusongelmaa, vaan hakee selitystä kysymykseen: miksi suurten kaupunkien asunnottomuusongelma on niin suuressa asemassa verrattuna muihin sosiaalisiin ongelmiin? Onko kyse siitä, että eri toimijat ovat verkostoituneet tehokkaasti mm. ministeriöissä, kolmannella sektorilla ja tutkimuslaitoksissa? Näissä suurimmissa kaupungeissa ei ole tapahtunut oleellisia muutoksia

viime vuosikymmeninä asunnottomuuteen nähden. Onko asetelma epäoikeudenmukainen, kun ajatellaan muiden kuntien panostusta asunnottomuuteen ilman valtion tukea? Kaikilla kunnilla ei ole voimavaroja eikä resursseja asunnottomuutta vähentävään toimintaan. Entäpä maaseudun asunnottomuus, miksi sitä ei mainita missään raporteissa tai ohjelmissa? Asunnottomuuteen johtavat syyt ovat jääneet huomiotta asunnottomuusraporteissa (Ahkerat 2008; Nimi ovelsa 2007 ”Neljän viisaan ryhmä”).

Asunnottomuuden vähentämiseksi tai sen poistamiseksi kokonaan tarvitaan monia toisiaan tukevia toimenpiteitä. Erityisen tärkeää on yhteistyön lisääminen asuntoviranomaisten, sosiaaliviranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Työntekijäresursien lisäämisen ohella tulisi panostaa ennaltaehkäisevään työotteeseen ja yhä vahvempaan asumisen tukityöhön. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak, 2006, 141–155.)

2.1 Asunnottomuus Paavo-ohjelmien aikana

Asunnottomuustilastoinnista vastaa Suomessa ARA. Vuonna 2014 ARA:n asuntomarkkinakyselyyn vastasi 282 Suomen kuntaa. Tällöin yksinäisiä asunnottomia oli 7 107 ja perheitä 467, yhteensä 8 316 asunnotonta henkilöä. Yksinäisten asunnottomien määrä vähentyi edellisvuodesta 354 henkilöllä, mutta asunnottomien perheiden määrä nousi 10:llä. Kokonaisuudessa asunnottomuustilastossa tapahtui positiivista kehitystä ja asunnottomien määrä väheni 368 henkilöllä. Asunnottomuutta esiintyy tilaston mukaan 122 kunnassa. (Asunnottomat 2014, 1–3.)

Pitkänen toteaa (2010, 26–32), että tilastoja tulee tarkastella suuntaa-antavina, koska asunnottomuuden tilastoinnilla ei ole yhtenäisiä käytäntöjä kunnissa, eivätkä kaikki kunnat pysty toimittamaan tietoja asunnottomuudesta. Myös Tsemberisin (2011) mielestä niin asunnottomuuden kuin pitkäaikaisasunnottomuudenkin määrittelyminen vaihtelee valtioista ja määrittelyn tarpeesta riippuen. Suomalaiseksi pitkäaikaisasunnottomuuden määritelmäksi hän suosittelee yleiseurooppalaista määritelmää:

yhtäjaksoinen asunnottomuus on kestänyt vuoden tai kauemmin tai henkilöllä on useita asunnottomuusjaksoja viimeisen kolmen vuoden aikana.

Helsingissä pitkäaikaisasunnottomia vuonna 2014 oli 194 vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Paavo-kunnista Helsinki, Vantaa, Tampere ja Lahti onnistuivat vähentämään pitkäaikaisasunnottomien osuutta, kun taas Espoossa, Turussa, Jyväskylässä, Kuopiossa ja Porissa pitkäaikaisasunnottomien määrä kasvoi. Joensuun ja Oulun tilastot olivat samankaltaiset kuin vuonna 2013.

Tampereella pitkäaikaisasunnottomuuden vähenemisen syiden takana on tukiasumisyksiköiden asukkaiden sijoittuminen hajalleen vuokrataloihin tarvittavien asumispalveluiden tukemina. Näin onnistuttiin vapauttamaan tukiasumisyksiköistä asuntoja pitkäaikaisasunnottomille. Jyväskylässä pitkäaikaisasunnottomuus lisääntyi 18 asunnottomalla. Syyksi tilanteen huonontumiseksi nousee erityisesti nuorten aikuisten (alle 25v.) asunnottomien halu saada valita muita asuntoja kuin heille tarjottuja. (Asunnottomat 2014, Liite 3.) Taulukossa 2 kuvataan Paavo 2 -ohjelmaan kuuluvien kaupunkien asunnottomuustilanne ja sen muutokset vuodesta 2013–2014.

Taulukko 2. Suurimmat asunnottomuuskunnat 2014 (Asunnottomat 2014.)

Kunta	Asunnottomat 15.11.2014				Muutos 2014–2013, henkilöä			
	Yksinelävät			Asunn. Perheet	Yksinelävät			Asunn. Perheet
	Asunnot- tomia yht.	Pitkäaikais- asunn.	alle 25- vuotiaita		Asunnot- tomia yht.	Pitkäaikais- asunn.	alle 25- vuotiaita	
Helsinki	3 500	1 220	700	280	-600	-195	-400	-20
Espoo	633	303	159	43	70	80	9	2
Vantaa	544	134	135	24	22	-16	20	-9
Turku	234	160	12	0	13	11	-11	0
Tampere	245	46	66	4	70	-26	44	-3
Jyväskylä	163	51	50	7	22	18	10	2
Lahti	72	32	4	0	-45	-25	-30	0
Kuopio	126	36	26	0	24	23	11	-1
Joensuu	86	23	22	4	-2	2	2	2
Pori	91	47	11	2	6	15	-2	1
Oulu	83	26	26	2	40	-1	20	2
Yhteensä	5 777	2 078	1211	366	-380	-114	-327	-24
Koko maa	7 107	2443	1607	427	-394	-102	-253	10

2.2 Asuinalueiden kehittämisohjelman 2013–2015

Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomuksen (2011, 35, 47) mukaan tiettyjen asuinalueiden kehittymisen ja hyvinvoinnin lisääntymisen suurimpina ongelmina näyttäytyvät asukkaiden pienemmät keskitulot, pienituloisten asuntokuntien suuri määrä, suuret alueelliset eroavaisuudet työllisyydessä, eroavaisuudet koulutus- ja tulotasossa, nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömien suuressa määrässä sekä päihteidenkäyttöön liittyvissä haitoissa ja niiden hoitojen lisääntymisessä.

Näihin ongelmiin Jyväskylän kaupunki on vastannut osallistumalla asuinalueiden kehittämisohjelmaan 2013–2015. Ohjelmalla halutaan lisätä asuinalueiden elinvoimaa ja ehkäistä asuinalueiden eriarvoistumista. Ohjelman toteutuksesta vastaavat ympäristöministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö sekä sisäasiainministeriö. Kehittämisohjelmassa on mukana 13

kaupunkia. Ohjelman hankkeilla vähennetään asuinalueiden eriytymistä ja syrjäytymisen riskiä sekä vahvistetaan osallisuutta ja asuinalueiden sosiaalista eheyttä. Jyväskylässä osahankkeella Hyvinvointia Huhtasuolle pyritään konkreettisesti vaikuttamaan mainittuihin ongelmiin. Pää tavoitteena on huhtasuolaisten hyvinvoinnin edistäminen. (Jyväskylän kaupungin verkkosivut, Huhtasuon hyvinvointihanke; Ympäristöministeriö verkkosivut.)

Tampere osallistuu niin ikään asuinalueiden kehittämisohjelmaan 2013–2015 hankkeella Oma Verkko - Tesoman nuorten osallisuutta vahvistava palvelumalli (2013–2015). Hankkeessa suunnitellaan nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämisen malli, joka on siirrettävissä vastaavanlaisille alueille. Tavoitteena on malli, jossa on uudenlaista alueyhteistyötä poikkihallinnollisesti ja eri palveluntuottajien välillä. Nuorten alueellisen osallisuuden lisäämisellä pyritään lisäämään nuorten kiinnittymistä yhteiskuntaan. Verkkovaikuttamisella on oleellinen osa osallisuuden kehittämisessä, yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen lisäämisessä. Oma Verkko-hanke tekee yhteistyötä Tampereen kaupungin koordinoiman Oma Tesoma -hankkeen kanssa, jonka vahvuutena on vahva poikkihallinnollinen työskentely sekä yhteistyö Tesoman alueen asukkaiden, kolmannen sektorin, liike-elämän ja vuokralojen kanssa. Toiminta tähtää alueen asuinolojen parantamiseen, asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin vahvistamiseen sekä alueen tilojen monipuolisempaan käyttöön. (Tampereen kaupungin verkkosivut.)

Asumisen ongelmiin haetaan uusia toimintamalleja yhteistyössä vuokraloyhtiöiden ja kolmannen sektorin kanssa. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankelman investointihankkeiden avulla saadaan 30 tuettua asuntoa päihde- ja mielenterveysongelmaisille, vankilasta vapautuville ja huumeongelmaisille nuorille. (Jyväskylän kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2010–2013, 26.) Jyväskylässä on tavoitteena poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä (Anttonen, 2012.)

3 AIKUISSOSIAALITYÖ

Sosiaalihuoltolakia uudistetaan parhaillaan, työ lain uudistamiseksi aloitettiin vuonna 2009. Vuoden 2014 loppuun asti voimassa olleessa sosiaalihuoltolaissa ei ole määritetty aikuissosiaalityön sisältöjä ja sosiaalityöntekijän toimessa toimivat eri koulutuspohjilla olevat henkilöt, eivätkä kaikki työntekijät täytä kelpoisuuslain 3§ tarkoittamaa kelpoisuutta. Tämä johtuu siitä, että koulutusrakenne on tänä päivänä erilainen kuin lain laatimisen ajankohtana. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 34–35.) Kankaisen (2012, 99) mukaan aikuissosiaalityön työntekijöiden kelpoisuusvaatimukset tulisi määritellä. Aikuissosiaalityön selkiytymättömästä roolista johtuen sosiaalityö näyttäytyy jäsentymättömänä myös asiakkaille, hallinnolle ja yhteiskunnalle. Mäntysaari (2006, 1) toteaa, että aikuissosiaalityön kehittämiseen on herätty myöhään, vaikka kyseessä on tärkeä sosiaalityön muoto. Aikuissosiaalityössä korostuu köyhien ja syrjäytyneiden parissa tehtävä työ ja se kaipaa kipeästi työmenetelmien kehittämistä.

Aikuissosiaalityön rinnalla voidaan käyttää kuntouttavan sosiaalityön käsitettä. Juhila (2008, 16–20) määrittelee aikuissosiaalityön asiakkaan tukemiseksi, neuvonnaksi ja ohjaukseksi. Tuen tarve voi liittyä mm. asunnottomuuteen, taloudellisiin vaikeuksiin ja elämänhallintaan. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä, jolla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan elämänhallintaa. Aikuissosiaalityö on tarveharkintainen palvelu, johon asiakas on oikeutettu tai velvoitettu elämän kriisiytyessä.

3.1 Sosiaalityö muutoksessa

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmä esittää loppuraportissaan sosiaalityön painopisteen siirtämisen ennaltaehkäisevään työhön ja työmenetelmien painottumista ihmisten arjen tukemiseen kotiin tehtävän työn avulla sekä laajaa verkostoyhteistyötä eri toimi- ja hallintoalojen kanssa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 89–90.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjel-

man tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin lisääminen ja asiakaslähtöisyys. Hyvinvointi on monisäikeinen asia ja sen edistämiseksi tarvitaan poikkihallinnollisia ratkaisuja ja raja-aitojen madaltamista. Punaisena lankana kaikissa toimissa on ennaltaehkäisevä työ ja varhaiset tukimuodot riskiryhmille sekä korjaava työ. (Kaste 2012–2015, 1, 16).

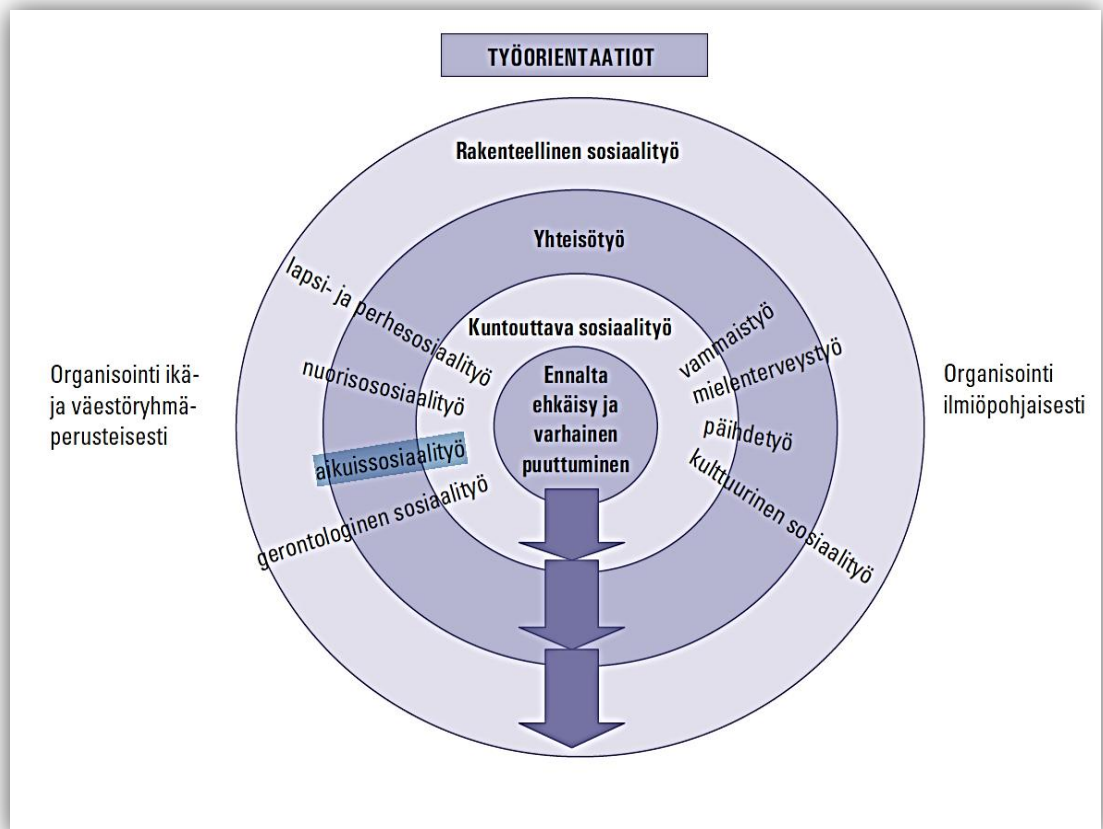
Sosiaalityön kehittämishaasteet ovat yleisesti tunnustettu asia. Tulevaisuudessa sosiaalityön kehittämisessä tulee lisätä työntekijöiden kokemuksiin, asiakaspalautteisiin, kokemusasiantuntijuuteen sekä tutkimuksiin perustuvaa tietoa (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 14.) Toimintaympäristön muutokseen ja sosiaalityön kehittämishaasteisiin vastattiin Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -ohjelmalla. Ohjelman perustana toimivat 80 asiantuntijan näkemykset, joilla haluttiin löytää sopivat toimenpiteet sosiaalityön vahvistamiseksi. Välttämättömänä toimenpiteenä nousee esiin sosiaalityön poikkihallinnollisten yhteistyöverkostojen rakentaminen mm. asuntotoimeen, poliisiin ja kouluihin. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma 2004, 13–14.)

Kananoja (2004, 29–30) näkee sosiaalityön haasteiden liittyvän sosiaalityön osaamisen kehittämiseen. Osaamisen lisäämistä tarvitaan erilaisista ihmisten elämäntilanteista ja heidän toimintaedellytyksistään. Sosiaalityön mahdollisuutena on kumppanuuksien hyödyntäminen ja toimiminen muutostyön osaajana sekä mahdollistajana. Granfelt (2003, 8, 76) ehdottaa kehittämiskohteeksi sosiaalityön asiakaslähtöisen ammattitaidon. Työntekijöiden, jotka kohtaavat työssään mm. rikoskierteessä eläviä asiakkaitaan, on pystyttävä kohtaamaan paljon negatiivisuutta, vihaa ja asiakkaan kokemuksia väkivallasta sekä omasta tarpeettomuudesta.

3.2 Sosiaalityön orientaatiot

Kaikki sosiaalityön orientaatiot pitävät sisällään ennaltaehkäisevän ja korjaavan näkökulman (kuvio 1). Kuntouttava sosiaalityö, rakenteellinen sosiaalityö, ennaltaeh-

käisevä työ ja yhteisötyö ovat sosiaalityön kehittämistyön perustana. Nämä neljä osaamisaluetta vaativat erityisosaamista, mutta jokainen alue limittyy toisiinsa. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 37–38.)



Kuvio 1. Sosiaalityön työorientaatiot ja oletettuja tehtäväalueita (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 38.)

Pohjolan (2014, 32–33) mukaan **rakenteellisella sosiaalityöllä** tarkoitetaan sosiaalityön ymmärrystä ihmisestä omassa tilanteessaan ja omassa ympäristössään, osana erilaisten rakenteiden verkostoa. Rakenteellisen sosiaalityön perustehtävänä on vaikuttaa yhteiskunnallisesti eri rakenteissa ja järjestelmissä edistään elinolosuhteita sekä tukien hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa kansalaisten osallisuutta sekä yhteiskuntaan ja yhteisöihin kiinnittymistä. Muotka (2013, 66–67) korostaa rakenteellisen sosiaalityön vaikuttamistyön tärkeyttä erityisesti kuntien palvelurakenteissa sekä asiakkaiden voimaannuttamisen ja tiedon lisäämisen. Suomessa rakenteellisen

sosiaalityön painopiste on kuntarakenteiden muutoksessa ja asiakkaiden voimaantumattamisessa.

Rakenteellisen sosiaalityön arvot pohjautuvat sosiaalityön eettisiin periaatteisiin, kuten ihmisoikeuksiin ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen (Ethics in social works, Statement of ethical principles, 2004.) Rakenteellisella sosiaalityöllä halutaan viedä sosiaalityö takaisin ihmisten luokse, heidän omiin yhteisöihinsä. Yhteisöissä toimimisella luotaisiin ja tuettaisiin ihmisten keskinäistä sosiaalista toimintaa. Nykyiset sosiaalityön toimintatavat ja koulutus ovat ristiriidassa yhteisöissä tehtävän ruohonjuuritason vaikuttamistyön kanssa. Sosiaalityön koulutuksen haasteena onkin sosiaalityöntekijöiden yhteisöllisen toiminnan osaamisen sekä yhteiskunnallisten rakenteiden lukutaidon lisääminen. (Pohjola & Laitinen, Seppänen 2014, 284–288).

Kansalaisten ollessa rakenteellisen sosiaalityön kohteena, työmenetelminä ovat esimerkiksi yhteisösosiaalityö ja alueellinen sosiaalityö. Yhteisösosiaalityössä työn keskiössä ovat sosiaalisen hyvinvoinnin lisääminen, ihmisten osallisuuden mahdollistaminen hänen omassa elämänpiirissä, ongelmien ennaltaehkäisy ja lähipalveluiden kehittäminen. Yhteisösosiaalityössä korostuu myös verkostoituminen niin kunnan toimijoiden kuin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 116.)

Liukko (2009, 6, 12, 72–73, 127–128, 130) tutki kunnallisen perussosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuuksia. Sosiaalityöllä on tarve löytää oma paikkansa irrallaan toimeentulotukityöstä. **Yhteisösosiaalityö ja kaupunkisosiaalityö** nousivat tulevaisuuden sosiaalityön mahdollisiksi painopistealueiksi yksilötyön rinnalle. Tutkimuksessa sosiaalityön toimintakenttää laajennettiin ulos toimistotyöstä. Uutena työmenetelmänä oli asukkaisiin kohdistuva matalan kynnyksen avoin palvelu, jonka keskiössä oli asuinalueen hyvinvoinnin kehittäminen. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yhteisösosiaalityön koettiin mahdollistavan vaikeasti lähestyttävien asiakkaiden saavuttamisen. Yhteisösosiaalityössä on olennaista kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen paikallisten yhteisöjen tarjoamien mahdollisuuksien avulla. Asuinalueille ja yhteisöihin suun-

nattu työ vahvistaa asukkaiden hyvinvointia. Asuinalueiden status ja erilaiset alakulttuurit kertovat asiakkaiden tai asukkaiden kokemusmaailmasta. Näitä ilmiöitä tarkastelemalla voidaan löytää hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja, jotka hyödyttäisivät juuri näitä asiakasryhmiä. Kaupunkisosaalitehtävissä korostuu asiakaslähtöinen työote ja asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen hänen omassa kontekstissaan.

Vaikeassa elämäntilanteessa olevilla ihmisillä tulee olla tietoa ja mahdollisuuksia pyrkiä muuttamaan omaa elämäntilannettaan. **Etsivä työ** on työmuoto, joka hakeutuu näiden hankalassa asemassa olevien henkilöiden luokse eri työmenetelmien avulla. Nämä sosiaalialan ammattilaiset hakeutuvat paikkoihin, jossa mahdollistuu vaikeassa elämäntilanteessa olevien kohtaaminen. Kohtaamiset voivat tapahtua esimerkiksi internetissä, kouluilla tai yleisötapahtumissa. Etsivän työn työntekijät jakavat tietoa oikeuksista, etuuksista ja olemassa olevista palveluista. Ilman tätä etsivää työtä nämä avuntarpeessa olevat ihmiset todennäköisesti jäisivät yhteiskunnan tukitoimien ulkopuolelle. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 114–115.)

3.3 Isännöinti ja tulevaisuuden haasteet

Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo (2011) määrittelee tarkemmin erilaisia isännöinnin tehtäväalueita. Tehtäväluettelo on jaoteltu hallinnollisiin, taloudellisiin ja teknisiin tehtäviin. Isännöitsijä on taloyhtiön hallituksen valitsema toimitusjohtaja ja yhdellä isännöitsijällä on keskimäärin 22 taloyhtiötä hoidettavanaan. Yksi isännöitsijän keskeisimmistä työtehtävistä on hallitustyöskentely, jossa isännöitsijän tehtävänä on valmistella ja esitellä asiat ja huolehtia niiden toimeenpanosta. Toimenkuvaan kuuluu myös kiinteistön elinkaaren suunnitelmallinen hallinta. Vuonna 2014 isännöintiala työllisti yhteensä 5 000 henkeä. Näistä isännöitsijöitä oli 2 500 ja muita asiantuntijoita, kuten kiinteistösihteereitä, teknisiä asiantuntijoita ja nettitukihenkilöitä oli noin 2 500. (ks. Ammattinetti; Isännöintiliitto.)

Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee isännöitsijän tehtävät seuraavasti:

Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi. (22.12.2009/1599, 17§)

Isännöinnin Visio 2020 -loppuraportti (2011) nostaa tulevaisuuden haasteiksi työtehtävien muuttumisen vaativammaksi palveluiden ja asiakaskunnan monipuolistumisen myötä. Asuntokiinteistöliiketoiminta on palvelukeskeistä ja asiakaslähtöistä. Asukkaiden laatu-tietoisuus ja vaatimukset asunnon suhteen lisääntyvät riippumatta siitä, onko kyseessä omistus- vai vuokra-asunto. Tulevaisuudessa haasteita tuovat väestön ikääntyminen ja erityisryhmät, kuten maahanmuuttajat (Himanen 2009, 13.)

Isännöitsijäorganisaation on toimittava asuinkiinteistöä kehittävällä tavalla. Isännöitsijän on toimittava asiakaslähtöisesti ja johdettava isännöintiprosessia. Isännöitsijä-taho toimii seuraavilla palvelualoilla: kiinteistön hallinto ja johtaminen, taloudenhoito- ja laskentapalvelut, kiinteistön tekninen hallinta sekä käyttäjä-, asukas- ja yhtiöpalvelut. (Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja 2002, 57–58.)

4 SOSIAALINEN ISÄNNÖINTI JA ASUMISNEUVONTA

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain (1301/2014: 21§) mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa kunta. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea ja palveluja asumisensa järjestämiseen. Tavoitteena on, etteivät puutteelliset asumisolot aiheuta laitospalvelujen tarvetta. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen (2012, 92) esittää, että tukipalvelujen ja asumisen järjestäminen tulee eriyttää toisistaan. Sosiaalityön näkökulmasta on kes-

keistä järjestää asiakkaalle tarpeenmukaiset palvelut. Jatkossa lailla halutaan linjata, että asunnon hankkiminen asiakkaalle ilman muunlaista palvelutarvetta ei kuulu sosiaalityön piiriin. Hännisen (2010, 153) mielestä asumisneuvonta voisi nousta jopa sosiaalityön korvaajaksi.

Sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvojan työnkuvassa on paljon yhteneväisyyksiä. Molemmat palvelut nousevat uudenlaisen asumisen tuen tarpeesta. Molempien palveluiden taustalla on tavoite kehittää uusia toimintatapoja asukkaiden asumisongelmien ratkaisemiseksi (Murto 2003, 2). Asumisneuvonnan ja sosiaalisen isännöinnin historia ja termit kulkevat toistensa kanssa ristiin. Terminä asumisneuvontaa on käytetty enemmän sen selkeyden vuoksi (Backlund 2004, 5–6).

Jyväskylässä on tehty asumisneuvojan ja sosiaalisen isännöinnin työnjakoa. Asumisneuvojan työn keskiössä on häättöjen ennaltaehkäiseminen vuokratästäen ratkaisemisella, joko maksusuunnitelmia tehden tai tarvittaessa asukkaan ohjaamisella halvempaan asuntoon. Asumisneuvoja ohjaa asiakkaita muiden palvelujen piiriin asumisen ongelmien ollessa jo sellaisia, että niiden ratkaisemiseksi asiakas tarvitsee pitkäkestoisempaa ja henkilökohtaisempaa neuvontaa. Tässä kohtaa sosiaalinen isännöinti mahdollistaa tarvittavan tuen asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi ja itsenäisen asumisen jatkamisen. (Storhammar & Itkonen 2012, 11.)

4.1 Sosiaalinen isännöinti

Sosiaalista isännöintiä on tutkittu vain vähän. Ainoat Suomessa tehdyt tutkimukset löytyvät 1990-luvun alkupuolelta Nupposen ja Syrjäsen tekeminä. Näiden tutkimusten perustana ollut, Jyväskylän Kuokkalassa toteutettua projektia, voidaan pitää sosiaalisen isännöinnin perustana. Sosiaalinen isännöinti -nimikkeen rinnalle nousi samoihin aikoihin asumisneuvoja-nimike. (Backlund 2004, 4; Haapanen 2004, 12.) Sosiaalisen isännöinnin uusimmat opinnäytetyöt ja hankeselvitykset löytyvät vuoden 2010 molemmin puolin. Jyväskylässä sosiaalisen isännöinnin asiakkaat kokivat palve-

lulla olevan positiivisia vaikutuksia heidän matkallaan itsenäiseen elämään. Palvelulla onnistuttiin lisäämään heidän voimavarojaan. (Kinnunen & Kuisti 2011, 52.)

Haapanen (2004, 12) kuvaa asumisneuvonnan ja sosiaalisen isännöinnin eroavan toisistaan verkostotyön painottumisessa. Sosiaalisessa isännöinnissä on kyse asukkaan, kiinteistöyhtiön ja julkisen sektorin asuinaluekohtaisesta kiinteästä yhteistyöstä. Sosiaalisen isännöinnin päätehtävänä on asumisen turvaaminen. Tärkeimpinä työvälineinä ovat vuokranmaksun turvaaminen ja kotikäynnit. Verkostotyöllä pyritään varmistamaan asumisen onnistuminen. Tavoitteena on puuttua asumisen ongelmiin ennen ongelmien kriisiytymistä, jotta häätöprosessi voitaisiin ennaltaehkäistä. Mikäli asuminen ei onnistu, pyritään asukas ohjaamaan tämän tarvitsemien palveluiden piiriin. (Asunto ensin verkkosivut; VTS-kodit Sosiaalisen isännöinnin prosessikuvaus; TVA 2012, toimintakertomus.)

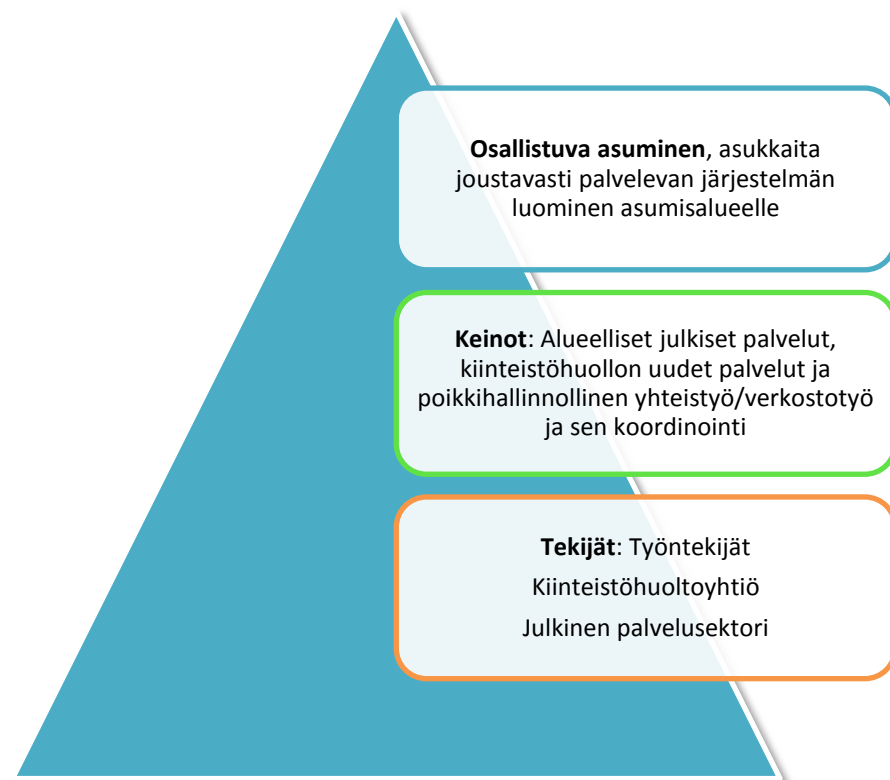
Jyväskylän kaupungin sosiaalisen isännöinnin asiakaskokemuksia ovat tutkineet opinnäytetyössään Kinnunen & Kuisti (2011). Opinnäytetyön mukaan Jyväskylässä tehty sosiaalinen isännöinti oli tavoitteellista ja yksilöllistä tukea, jolla oli positiivinen vaikutus asiakkaiden matkalla itsenäiseen elämään. Asiakkaat kokivat saavansa itselleen voimavaroja palvelusta. (Kinnunen & Kuisti 2011, 52.)

Sosiaalista isännöintiä koskevan tutkimustiedon vähäisyyden vuoksi tässä opinnäytetyössä käytetään 1990-luvulla tehtyjä Syrjäsen (1991) ja Nupposen (1991) tekemiä tutkimuksia. Syrjänen ja Nupponen ovat tutkineet sosiaalisen isännöinnin käsitettä ja sen erilaisia toimintamalleja. Lähtöajatuksena on, että kiinteistöyhtiöiden tulisi lisätä uudenlaista asukkaiden tarpeiden huomioimista kiinteistöjen kunnossapidon ohella. Sosiaalisen isännöinnin historia alkaa Jyväskylän Kuokkalasta. Vuosina 1988–90 tässä kaupunginosassa toteutettiin sosiaalisen isännöinnin projekti. Toimintamallin tarkoituksena oli edistää asukkaiden ja viranomaisten välistä sekä muiden toimijoiden keskinäistä yhteistyötä.

Nupposen (1991, 29, 84–85) mukaan sosiaalinen isännöinti voidaan nähdä kolmijakoisesti:

1. *Asiakaskeskeinen yhdyskuntatyön toimintamalli* edistää asukkaiden keskinäistä toimintaa, omatoimisuutta ja kehittää asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia oman alueen viihtyisyyttä koskevissa asioissa.
2. *Alueen palveluiden koordinoinnin ja yhteistoiminnan malli* tarkoittaa asukkaiden, järjestöjen, viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyön parantamista.
3. *Kiinteistöhuoltoyhtiön toiminnan laajentamismalli* tarkoittaa asukkaiden ja kiinteistöhuoltoyhtiön välille kehitettävää uudenlaista yhteistyötä sekä kiinteistöhuoltoyhtiön perinteisen teknisen isännöinnin laajentamista sosiaaliseen isännöintiin.

Syrjänen (1991, 61, 141–143) korostaa palveluiden uudelleensovittamista. Tavoitteena on alueellisten palveluiden yhteensovittaminen (julkiset, puolijulkiset ja yksityiset palvelut). Syrjäsen mallissa (kuvio 2) kiinteistöyhtiö tuottaa palvelunaan uusia, asukkaita ja asumista tukevia palveluita yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.



Kuvio 2. Sosiaalisen isännöinnin toimintamalli Syrjästä (1991, 61) mukaillen

4.2 Asumisneuvonta

Karppisen (2014, 16) selvityksen mukaan asumisneuvontatyö on tehokas ja keskeinen työmuoto asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä. Vuonna 2013 Paavo 2-ohjelmaan osallistuvissa kaupungeissa ja kaupunkien omistamissa vuokraloyhtiöissä toimi yli 30 asumisneuvojaa ja asiakkaita oli yli 16 000. Asumisneuvontatyöllä esitettiin 280 hädän toimeenpaneminen. Eri puolilla Suomea 32 kunnassa toimii 51 asumisneuvojaa, joiden palkkaus perustuu ARA:n avustuksiin.

Paavo 2 -ohjelmalla pyritään vakinaistamaan asumisneuvonta osaksi kuntien palvelutarjontaa. Paavo 2 -ohjelmaan osallistumisen edellytyksenä on kuntien sosiaalitoimen ja asuntotoimen yhteisesti sovitut menettelytavat häätöjen ehkäisemiseksi ja yhteistyöstä häätötilanteissa. Myös asumisneuvonta ja asukkaille tarjottavan asumisen tuen kokonaisuus täytyy olla liitettynä toimeenpanosuunnitelmaan. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012–2015, 3).

Kysyntä asumisneuvonnalle on syntynyt vuokraloyhtiöiden tarpeesta vähentää asumisen ongelmista aiheutuvia kuluja ja parantaa asukkaiden asumisviihtyvyyttä. Asumisneuvonnan tavoitteena on asumiseen liittyvien ongelmien, kuten vuokratäristen, häätöjen ja asumishäiriöiden ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen. Asumisneuvojan työssä korostuu vahva verkostotyö yhdessä asukkaan, kiinteistöyhtiön, sosiaali- ja terveystoimen ja kolmannen sektorin kanssa. Toimintatapa voi olla sekä yksilöllinen että yhteisöllinen. (Haapanen 2004, 14; Hietikko 2004, 12–14; Asumisneuvonnan opas 2010.)

Asumisneuvonta on muodostunut kiinteistöyhtiöiden ja sosiaalipalveluverkoston väliin ja se palvelee asiakkaita sosiaalisissa, fyysisissä ja taloudellisissa asumiseen liittyvissä haasteissa. (Murto 2003, 3–4.) Kontulassa kehitettiin asumisneuvojan toimintamalli, jolla vastattiin vuokranmaksuongelmiin ja pyrittiin ennaltaehkäisemään kiinteistöön kohdistuvia korjauskustannuksia sekä häätöjä. Kehittämisen keskiössä oli erityisesti kiinteistöyhtiön ja sosiaali- ja terveystoimen yhteistyön lisääminen sekä asukkaiden välisen yhteistyön kehittäminen. (Hietikko 2004, 5, 10; Haapanen 2004, 12.)

Asumisneuvojaan otetaan yhteyttä monista eri syistä. Jyväskylässä yleisin syy oli asunnon haku tai tarve asunnon vaihtoon. Kolmasosa yhteydenotoista koski asunnottomuutta. Suuri ongelma oli myös asuntojen siivottomuus, päihteet ja häiriökäyttäytyminen. (Anttonen, 2012.) ARA:n ja Ympäristöministeriön asunnottomuuskyselyn 2012 mukaan asukkaiden tukemiseen tulee panostaa lisää tulevaisuudessa. Kysymyseen ”Vaikka asuntoja olisi, mutta ei tukea – Mihin pitäisi panostaa?” vastasi 43 % vastaajista asumisneuvonnan ja asumisohjauksen olevan tärkein tulevaisuuden tukimuoto. (Nyyssölä 2012, 8).

4.3 Toimialan vaikutus palveluiden sisältöön

Organisaatorakenteella ei tarkoiteta pelkästään organisaatiokaavioita. Se sisältää myös tiedot organisaatioissa toistetuista toiminnoista ja siihen kuuluvien ihmisten välisestä hierarkiasta. Organisaatorakenteessa otetaankin kantaa ihmisten väliseen työnjakoon ja rooleihin sekä määritellään eri toiminnot ja niiden väliset suhteet. (Juuti 2006, 207.)

Sosiaalisen isännöinnin, asumisohjauksen ja asumisneuvonnan nimikkeitä käytetään tällä hetkellä rinnakkain. Backlund (2004, 6) erottaa sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan toisistaan palveluntarjoajan perusteella. Sosiaalinen isännöinti on kiinteistöyhtiöstä käsin tehtävää työtä ja asumisneuvonta on muilta sektoreilta tar-

jottavaa kevyempää palvelua, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä asumisen ongelmia ja ratkaista niitä.

Asumisneuvonnan organisoinnilla on vaikutusta siihen, millaiseksi asumisneuvojan työ muotoutuu. Työ painottuu eri tavalla toimijasta riippuen. Pietiläisen (2008, 40) mukaan asumisneuvonnan organisointiin liittyvä suurin eroavaisuus näkyy työnkuvi- en painottumisessa joko ennaltaehkäisevään työhön tai kriisityöhön. Sosiaalityön ja kolmannen sektorin alla tehtävä asumisneuvonta painottuu kriisityöhön, kun taas kiinteistöyhtiöissä työskentelevät asumisneuvojat tekevät pääasiassa ennaltaehkäisevää työtä. Hietikko (2004, 28) pitääkin merkittävänä tekijänä uuden palveluketjun syntymiseksi sitä, että asumisneuvojalla on toimivat yhteydet kiinteistöyhtiöön ja viranomaisverkostoon. Asumisneuvojan ja kiinteistöyhtiön yhteistyöllä saadaan asuinalueen ongelmat paljon nopeammin julkisen sektorin tietoon. Kärkkäisen (2008, 91) mukaan asumisneuvonta eroaa sosiaalityöstä siinä, että asumisneuvonnan tavoitteena tulisi olla koko asuinyhteisön eheyttäminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen, eikä pelkästään yksittäisten asukkaiden tukeminen. Tätä eheyttävää näkökulmaa on hyvin vaikeaa tavoittaa rakenteiden ulkopuolelta. Kuviossa 3 esitetään sosiaalisen isännöinnin erilaisia palvelun järjestäjätahoja.



Kuvio 3. Esimerkkejä sosiaalisen isännöinnin sijoittumisvaihtoehdoista Kettusta mu-
kaillen (2010, 31).

Backlundin (2005, 76) mukaan asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa pääsääntöi-
sesti kolmella vaihtoehtoisella tavalla:

1. vuokranantajan toimesta vuokrataloyhtiössä
2. kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä
3. sosiaalitoimen alaisuudessa

Jyväskylän asumisneuvontakokeilu toi esiin sen, että toiminnan organisointi kolman-
nelle sektorille ei ole ongelmattonta. Palvelujärjestelmän ulkopuolella toimiminen
merkitsee sitä, ettei asumisneuvojalla ole riittävää päätösvaltaa ja tiedonsaantia vai-
keuttavat salassapitosäännöt. Tätä kuvastavat myös asumisneuvojan kokemukset
irralisena ja yksinäisenä toimijana. Vuokrataloyhtiön palkkalistoilla oleva asumisneu-
voja kykenisi paremmin myös ennaltaehkäiseviin ratkaisuihin. (Hoppania-Pantsu
2007).

Asumisneuvonnan alue on laaja, eikä sitä ole virallisesti määritelty. Asumisneuvojilla
on sen vuoksi mahdollisuus tehdä omia valintojaan sen suhteen, miten heidän työnsä
painottuu. Työnkuvan määrittelyssä työnantaja on antanut suuntaviivat työille. Asuin-
alue, jolla asumisneuvojat työskentelevät, määrittää työn painopisteet. Näiden poh-
jalta asumisneuvojat ovat kehittäneet oman työnkuvansa. Eri alueilla on erilaiset
haasteet ja tarpeet, joihin asumisneuvonnalla on etsitty ratkaisuja. (Pietiläinen 2008,
40.)

Backlundin (2005, 50) mukaan asumisneuvonnassa palveluohjauksella ja verkosto-
työllä on suuri merkitys. Asumisneuvojan työaika vie eniten palveluohjauksellinen
työ ja yhteydenpito verkostoihin. Toiseksi isoimman osan työajasta vie vuokravelko-
jen hoito ja maksusuunnitelmien teko. Työn kehittäminen ja kirjallinen raportointi
nousee myös merkittävään rooliin.

Backlund (2005, 56, 62) näkee kiinteistöyhtiön asumisneuvonnan vahvuutena nopean tiedonkulun. Asumisongelmista saadaan tieto nopeasti ja niihin voidaan vaikuttaa nopeasti. Asiakkaan näkökulmasta kiinteistöyhtiön asiakkuus on vähemmän leimavaa kuin sosiaalitoimen asiakkuus ja kynnys yhteydenottoon saattaa olla asiakkaalle matalampi. Työn kannalta parhaana sijoituspaikkana asumisneuvojat pitivät kiinteistöyhtiötä. Perusteena oli se, että asukkaita koskeva tieto on nopeimmin saatavilla kiinteistöyhtiöissä ja isännöitsijöiden asiantuntemus on myös käytettävissä.

4.4 Asumisongelmien eri muodot

Storhammarin & Itkosen (2012, 26) tutkimuksen mukaan suurimmat asumisen ongelmiin johtavat syyt ovat työttömyys, terveydelliset tekijät ja ihmissuhdeongelmat. Ongelmat eri elämänalueilla usein kasaantuvat ja näin ollen ne näkyvät myös asumisen ongelmina.

Taloyhtiön järjestyssäännöissä määritellään häiritsevän elämän ja naapureita haittaavan melun rajat. Asukkaan elämäntavan ollessa häiritsevää ja toisten vuokralaisten siitä valittaessa, on vuokranantajalla oikeus purkaa vuokrasopimus. Rajanveto sen suhteen, mikä on häiriötä ja mikä ei, on useimmiten vaikeaa ja ongelmallista. (Rikalainen 2009, 194–195)

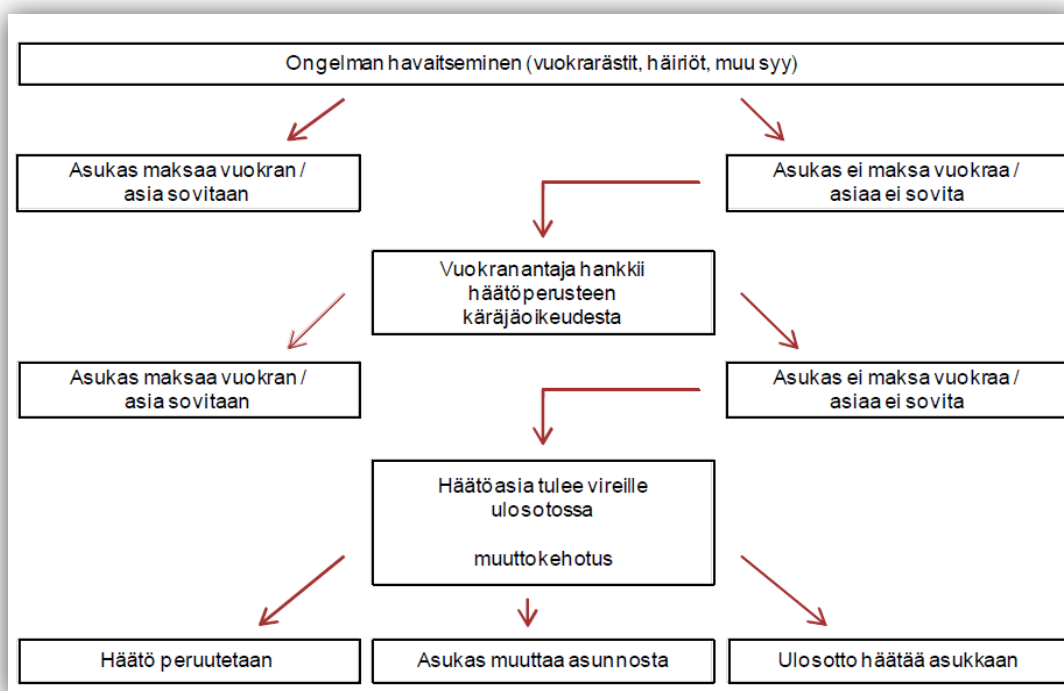
Asukkaan on pidettävä asunnosta hyvää huolta. Asunnon huonon hoidon tai terveysmääräysten noudattamatta jättämisen vuoksi on aina ennen varoituksen antamista tehtävä huoneistontarkastus. Asunnon huonolla hoidolla tarkoitetaan esimerkiksi roskien ja pilaantuvien jätteiden säilyttämistä huoneistossa. Asunnon kunnosta on vuokralaisen pidettävä sellaista huolta, ettei huoneistolle eikä sen rakenteille aiheudu haittaa. (Rikalainen 2009, 197.)

Vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos vuokralainen rikkoo lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta seuraavasti:

- 1) jos vuokralainen laiminlyö suorittaa vuokran säädettyssä tai sovitussa ajassa;
- 2) jos vuokraoikeus siirretään taikka huoneisto tai sen osa muutoin luovutetaan toisen käytettäväksi vastoin tämän lain säännöksiä;
- 3) jos huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla kuin vuokrasopimusta tehtäessä on edellytetty;
- 4) jos vuokralainen viettää tai sallii vietettävän huoneistossa häiritsevää elämää;
- 5) jos vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti; tai
- 6) jos vuokralainen huoneistossa rikkoo, mitä terveyden tai järjestyksen säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty. (31.3.1995/481, 61§.)

Asumisneuvonta pyrkii ehkäisemään häättöjä puuttumalla nopeasti asumisen pulmiin (Murto 2003, 3.) Asuinhuoneiston vuokraamista koskevan lain (8. luku, 61§, 1 momentti, 1 kohta) mukaan vuokranantajalla on oikeus irtisanoa vuokrasopimus, jos vuokralainen laiminlyö vuokranmaksuvelvollisuutensa. Vuonna 2012 suomessa häätöhakemuksia jätettiin ulosottovirastoihin 7234 kappaletta ja näiden perusteella häättö toimeenpantiin 1519 kertaa (Ulosottotoimen tilastoja vuodelta 2012, 41).

Kuviossa 4 olevissa, kaikissa häättöprosessin vaiheissa, asumisneuvojalla tai sosiaalisella isännöitsijällä on mahdollisuus vaikuttaa tilanteen kulkuun.



Kuvio 4. Häätöprosessin eteneminen (ARA 2013.)

4.5 Sosiaalisen isännöinnin asiakasryhmät

Sosiaalisen isännöinnin suurimmat asiakasryhmät ovat samat kuin aikuissosiaalityön: työttömät, nuoret, talousongelmaiset, maahanmuuttajat, päihteidenkäyttäjät sekä mielenterveysasiakkaat. *Asunnottomat, mielenterveyskuntoutujat, ikääntyvät* ja *nuoret* ovat nimettyjä asuntopoliittisessa toimenpideohjelmassa erityisryhmiksi. Ohjelmassa kiinnitetään huomiota erityisesti näiden ryhmien asumisolojen kehittämiseen ja kohtuuhintaisten asuntojen määrän lisäämiseen. (Valtioneuvoston asuntopoliittinen toimenpideohjelma vuosille 2012–2015, 1, 5, 8–9.)

Kiinteistöyhtiöissä toteutetussa asumisneuvonnassa asiakasryhmistä on noussut esille neljä eri pääryhmää: mielenterveysongelmaiset, ikääntyvät, päihteidenkäyttäjät ja maahanmuuttajat. Lisäksi voidaan mainita häätöuhan alla olevat lapsiperheet. Usein näiden asiakkaiden tuen tarve on suuri, eikä yksittäisillä interventioilla ratkaista heidän ongelmiaan. Palvelutarpeeseen pitäisikin vastata ihmisten asuinympäristössä

tapahtuvalla pitkäjänteisellä sosiaalityöllä. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 139; Haapanen 2004, 7, 20.)

Mielenterveysongelmat aiheuttavat monella eri tasolla näkyviä ongelmia. Tyypillisiä naapuruston viihtyvyyteen vaikuttavia ongelmia ovat huoneistosta kuuluvat äänet, huudot ja koputukset sekä asukkaan outo käyttäytyminen kiinteistön yhteisissä tiloissa. Kiinteistöyhtiöön kohdistuvat ongelmat liittyvät taloudellisiin tappioihin vuokravelkojen muodossa, huoneiston kuntoon sekä hajuhaittoihin. (Haapanen 2004, 21.)

Näkin (2006, 9, 19) lisensiaattitutkimuksen ja Velanhallintaohjelma II (2004, 115) mukaan vapautuvien vankien suuri ongelma on asunnottomuus ja huono asema. Vankila-aikana joutuu moni vanki luopumaan asunnostaan velkaantumisen takia tai he ovat olleet jo ennen tuomiota asunnottomina. Vangit ovat monilta osin huonopoisia; heillä on alhainen koulutustaso sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat hyvin yleisiä, jopa 70 %:lla vangeista on vaikea päihdeongelma. Vuonna 2009 huumehoidon asiakkaista 12 % oli asunnottomia ja 65 % oli työttömänä (Forsell, Virtanen, Jääskeläinen, Alho & Partanen 2010, 9.)

Maahanmuuttajia ei pidä ajatella yhtenä ryhmänä, sillä kyse on erilaisista etnisistä ryhmistä. Maahanmuuttajien kotitaloudet, perhemalli, asumistarpeet ja mieltymykset eroavat kantaväestöstä, mutta näin on myös eri maahanmuuttajaryhmien välillä. (Juntto 2008, 39; Virtanen 2008, 6, 649.) Artesola (2012, 82–83) lisää, että maahanmuuttajien määrä on kasvanut taloyhtiöissä ja tämän myötä erilaiset asumiskulttuurien kohtaamiset ovat lisääntyneet. Tulevaisuuden haasteena ovat lisääntyvät konfliktit asukkaiden välillä ja mahdollisuutena aktiiviset uudet ihmiset uusien ajatusten ja ideoiden kanssa. Taloyhtiöihin tulisi tulevaisuutta varten laatia monikulttuurisuusstrategia ennaltaehkäisemään sosiaalisia ongelmia.

Haapasen (2004, 21) mukaan maahanmuuttajien asumisen ongelmat liittyvät suurmaksi osaksi asunnon huonoon kuntoon, vuokranmaksuasioihin ja asumiseen liittyvien säännöksiin epäselvyyksiin. Myös tietämättömyys siitä, mitkä asiat kuuluvat kellekin, vaikeuttaa esimerkiksi korjaustarpeiden ilmoittamista.

5 VAIKUTTAVUUS JA ARVIOINTI SOSIAALITYÖSSÄ

Suomessa sosiaali- ja terveyshuollossa on havahduttu suhteellisen myöhään vaikuttavuuden arvioinnin tarpeellisuuteen. Vasta 2010-luvulla sosiaalityön vaikuttamisen arviointiin herättiin voimallisesti. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin puuttuessa ovat sosiaalityön hallinnon päätökset perustuneet poliittisiin ja taloudellisiin perusteisiin. (Kivipelto ym., 2013, 4, 21.) Sosiaalialan eri organisaatioiden kehittämisen haasteena ovat irralliseksi koetut projektit, joilla ei ole voitu vastata kuntien ja työyhteisöjen tärkeimpiin kehittämistarpeisiin. Kehittämisen tulokset eivät ole ankkuroituneet riittävästi toimintaan ja ne eivät ole luoneet pysyvää paikallista osaamista. (Kaakinen ym. 2007.) Kehittämisen kestävyys haasteet liittyvät muutosten tuottamisen, juurruttamisen ja levittämisen tapoihin, mutta myös toimijoiden kehittämisosaamiseen ja kyvykkyyteen (Vataja 2012, 20).

Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin (2013) -tutkimushanke toteutettiin vuosina 2011–2012. Tavoitteena oli aikuissosiaalityön kehittäminen vaikuttavuustiedon avulla. Tutkimuksessa tehtiin näkyväksi sosiaalityön tavoitteet, menetelmät ja käytännön toiminnot sekä erilaiset tilannetekijät. Tietoa vaikuttavuudesta tarvitaan sosiaalipalveluiden strategista suunnittelua ja päätöksentekoa varten sekä siihen, että toimivat ja hyvät työmenetelmät tunnistetaan käytännön työn tueksi. Hankkeen tuloksena oli kolme mittaria, joilla voidaan osoittaa sosiaalityön vaikuttavuutta: sosiaali- ja terveyskeskuksen perussosiaalityön toimeentulotukiyksikköön soveltuva vaikuttavuuden arviointimittari, nuorten aikuisten kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin ja asiakasseurantalomake vaikuttavuuden arvioinnissa. (Kivipelto ym. 2013, 5, 18–19.)

5.1 Asumisneuvonnan vaikutukset

Asumisneuvonnan vaikuttavuudesta löytyy viime vuosilta muutamia julkaisuja. Storhammar & Itkonen (2012, 29–30) selvittivät Jyväskylän asumisneuvonnan toiminnan, tulosten ja vaikutusten arviointia. Jyväskylän asumisneuvonnan arviointi oli osa laajempaa hanketta, jossa rakennettiin asunnottomuuden ja asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten mittaus- ja arviointikehikkoa. Asiakkaat kokivat neuvonnan vaikuttaneen huomattavasti elämänhallintaan. Taloudellisesti merkittäviä asioita olivat neuvonnan vaikutus hädän ja/tai oikeusprosessin välttämiseen.

Karppisen (2014, 17) selvitys tukee asumisneuvontatyön taloudellisia hyötyjä (ks. Kinni, A. (2013). Helsingissä saavutettiin merkittäviä taloudellisia säästöjä vuonna 2012. Kansantaloudelle säästöt olivat 223 000€ ja julkistaloudelle 152 000€. Säästöt ovat huomattavia suhteutettuna asumisneuvojan henkilöstökustannuksiin (55 000€ vuodessa). Valtakunnanvoudinviraston tilastoista (2013, 41) selviää, että vuonna 2012 jätettiin yhteensä 7 234 häätohakemusta, joista toteutui noin 20 % (1519 kpl) Häätohakemuksen jättämisestä ja oikeusprosessista tähän liittyen syntyy merkittävästi kuluja, vaikkei häätoä pantaisikaan toimeen. Hädän hinnaksi on arvioitu noin 5 000€.

Asumisneuvonnan kaikkia hyötyjä on hankala todentaa. Pelkästään häätojen määrän väheneminen tuo vuokratoyhtiölle tuntuva taloudellisen säästön. Säästöt syntyvät ajallaan maksetuista vuokrista ja rästimaksuista sekä hääto kulujen ja kiinteistön korjauskulujen vähenemisenä. Taloudellisen vaikuttavuuden arvioimiseksi Jyväskylän asumisneuvonnan kohdalla nousi esiin puute järjestelmällisesti kerätystä tiedosta asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Tarvitaan myös seuranta järjestelmä toiminnan mittaamiseksi. Tämä järjestelmä koostuisi asiakkaan ja kiinteistöyhtiön palautteesta. Kiinteistöyhtiöillä on jo olemassa järjestelmät, joilla voidaan toteuttaa riittävä tiedonkeruu asumisneuvontatyön käyttöön ja sen vaikuttavuuden arvioimiseksi. (Storhammar & Itkonen 2012, 12–13.)

Ympäristöministeriön raportin (7/2011, 90–91) mukaan sosiaalipalvelujen arviointeja taloudellisesta näkökulmasta on tehty useita. Raportin tuloksissa painotetaan sitä, että arvioinnin kehittämiseksi on edelleen tarvetta. Asumisneuvonnan vaikutusten todentamiseksi on tarve luoda mittareita, joiden perusteella toiminnan vaikutuksia voidaan arvioida. Asumisneuvonnan kustannusten ja vaikutusten arvioinnin vertailukohtana on tilanne, jossa tätä palvelua ei olisi. ARA:n asumisneuvonnan oppaan (2013) mukaan asumisneuvonnan vaikuttavuudesta ei ole riittävästi tutkimustietoa ja eri puolilla Suomea olleiden hankkeiden raporteista välittyy ristiriitaista tietoa. Usein paikalliset asumisneuvojat kokevat työnsä vähentävän häättöjä, vaikka laajempi tilastollinen tarkastelu osoittaa, ettei häättöjen kokonaismäärissä ole muutoksia. Vastavia tutkimuksia ei löydy sosiaalisen isännöinnin vaikuttavuudesta.

Asunnottomien ollessa ryhmä, jonka ongelmia hoitavat ja joille apua tarjoavat useat eri toimijat, muodostuu heidän tarvitsemiensa tukimuotojen arviointi ja palveluiden kehittäminen haastavaksi. Tämä johtaa usein siihen, että asunnottomat jäävät helposti näkyvämpien asiakasryhmien jalkoihin, koska selkeää vastuutahoa ei ole. Asunnottomilta myöskään harvemmin tiedustellaan, mitä tai minkälaisia palveluja he kokevat tarvitsevänsä. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2006, 141–155.)

5.2 Hyötyjen ja vaikutusten arvioinnin haasteet

Sosiaalityössä ja -palveluissa vaatimus palveluiden ja työmenetelmien perustamisesta tieteellisesti tuotettuun tietoon on osoittautunut hankalaksi vaativien tieteellisten koeasetelmien rakentamisen vuoksi. Sosiaalialan käytäntöjen vaikuttavuuden arvioinnin haasteena on tunnistaa vaikutusta tuottavat mekanismit, jotka kietoutuvat vuorovaikutussuhteisiin, persoonallisiin ominaisuuksiin ja subjektiivisiin kokemuksiin. Kokeelliset asetelmat edellyttävät, että tutkittavat interventiot, esimerkiksi sosiaalityön työmenetelmät tai terveydenhoidon palvelut, ovat kontrolloitavissa ja standardeitavissa ja ne pysyvät kohtuullisen muuttumattomina arvioinnin aikana, jotta arvi-

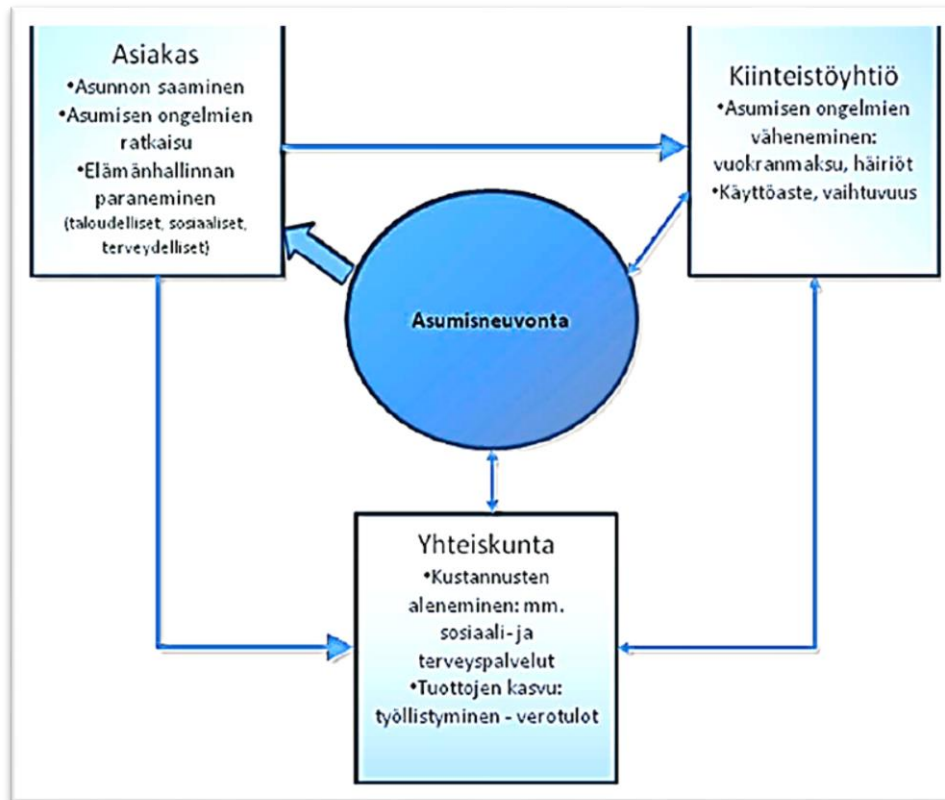
oinnin tuloksena voidaan tuottaa tietoa siitä, missä määrin tutkittava interventio saa aikaa haluttuja tuloksia. (Patton 2011, 233–240.)

Myös Kivipelto ym. (2013, 20) tukevat havaintoa sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arvioinnin vaikeudesta. Yleinen käsitys siitä, että sosiaalipalvelut on vaikea saada mitattavaan muotoon ja sosiaalityön työmenetelmien erilaisuus ja paikalliset tulkin-
nat hyvistä ja toimivista käytännöistä vaikeuttavat laadukkaiden mittareiden raken-
tamista.

Keskeisiä toimijoita sosiaalihuollon kehittämisessä ja tutkimuksessa ovat sosiaalialan osaamiskeskukset. Sosiaalihuollon systemaattiseen tiedon keräämiseen ja analysoin-
tiin liittyy paljon kritiikkiä. Tiedon kerääminen ei ole riittävän yhdenmukaista, vaan
siinä näkyy eroavaisuuksia kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Sosiaalihuollon
tutkimus- ja kehittämistoiminta tulee jatkossa järjestää vahvalle pohjalle ja turvata
sen rahoitus. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 93.)

5.3 Yhteiskunnalliset hyödyt

Sosiaalisen isännöintipalvelun ja asumisneuvonnan vaikutukset kohdentuvat asiak-
kaaseen, kiinteistöyhtiöihin, asuinyhteisöön sekä yhteiskunnan ylläpitämien eri pal-
veluiden käyttöasteen laskemiseen (kuvio 5.)



Kuvio 5. Asumisneuvonnan toivotut vaikutukset (Storhammar & Itkonen 2012, 12.)

Ympäristöministeriön asettaman ohjausryhmän tekemän kyselyn mukaan sairaaloiden psykiatrisille osastoille sisäänkirjatuista potilaista 15 prosenttia oli joutunut sairaalaan riittämättömän asumisen tuen vuoksi. Sama syy vaikeutti kotiuttamista 13 prosentilla. Asunnon puuttuminen vaikeutti kotiuttamista 10 prosentilla (Ympäristöministeriön raportteja 10/2012, 20.)

Asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävistä asumismalleista on tehty vain muutama tutkimus Suomessa. (YMra 7/2011, 116) tutkimuksen mukaan Tampereella toimivan A-killan päihdeongelmaisten tehostetun tuen asumisyksikön toiminnalla saavutettiin kustannussäästöjä. Säästöt kohdistuivat asumis- ja päihdepalveluihin sekä sairaalapalveluiden käyttöön.

Sillanpään (2013, 2, 27–29) tutkimus tukee aikaisempaa tutkimustietoa AE-mallin kustannussäästöistä. Tutkimus selvitti päihde- ja mielenterveyskuntoutujien AE-yksiköiden kustannusvaikutuksia. Tutkimuksessa verrattiin asukkaiden poliisin ja so-

siaali- ja terveystalvaeluiden käyttöä ennen AE-yksikköön muuttoa, verrattuna yksikössä asunisen aikaiseen palveluiden käyttöön. Tutkimukseen osallistuneiden mielenlenteyskuntoutujien kohdalla kokonaistalvannukset pienenivät 34 %. Suurimmat säästöt saavutettiin hoito/vuorokausimaksuissa (57 %). Mielenteyskuntoutujat kokivat myös heidän elämlälaatusa parantuneen asunisen yksikössä asunisen aikana. Päihdekuntoutujien osalta tulokset olivat mielenkiintoisia siinä suhteessa, että asuniskustannusten nousun myötä myös kokonaistalvannukset kasvoivat. Merkittävimmat säästöt noin 20 % syntyivät terveyshoidon palveluiden osalta. Poliisin säilönotot vähenivät 75 %. Asukkaat kokivat elämlälaadun parantuneen oman kodin ja sen suoman yksityisyyden ja asunisyksikön tarjoaman mielekkään tekemisen myötä. Myös päihtekäytössä ja omassa terveydentilassa koettiin positiivista muutosta. Haapasen (2004, 36) mukaan asunisneuvonnan kustannussäästöt perustuvat siihen, että asiakkaat saavat apua ennen kuin heidän ongelmiansa hoitaminen vaatii laitoshoidoa.

Storhammar & Itkonen (2012, 23–24) tuovat esiin kiinteistöyhtiön näkökulman asunisneuvontatyön kehittämiseksi. Asunisneuvonnan tulisi kohdistua asukkaiden vuokranmaksuongelmiin ja häiriöihin. Varhaisella puuttumisella ja kiinteällä yhteistyöllä isännöitsijän sekä oikeanlaisten vuokra-asuniseen kykenevien asukkaiden valinnalla lisättäisiin asunisneuvontatyön tehokkuutta. Suurimmat odotukset kiinteistöyhtiöillä on häätöjen määrien laskuun ja vuokrasaataviin. Backlundin (2004, 16–17, 40) mukaan taloudellista hyötyä saivat palvelusta kiinteistöyhtiöt ja asiakkaat. Asunisneuvojan työn aiheuttamat taloudelliset hyödyt tulevat selkeimmin esiin vuokravetkojen ja häätöjen vähentyessä.

6 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa kolmen eri organisaation tuottamista sosiaalisen isännöinnin palvelusta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Jyväskylän ja Tampereen toimijoiden palvelurakenteet ja sosiaalisen isännöinti palvelut eroavat toisistaan sekä millaisia kehittymistarpeita työntekijät näkevät sosiaalisella isännöintipalvelulla olevan.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Millaisia eroja on Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön, Tampereen vuokra-asuntojen ja Tampereen Vuokratalosäätiön sosiaalisen isännöinnin palvelurakenteissa ja palvelujen sisällöissä?
2. Millaisia vaikutuksia rakenteiden eroavaisuuksilla on palveluiden sisältöön?
3. Mitkä ovat työntekijöiden näkemykset tärkeimmistä sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämishaasteista?

7 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYSOINTI

Tutkimus on pääosin kvantitatiivinen. Menetelmätriangulaatiolla yhdistettiin kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Näihin menetelmiin päädyttiin, koska ilman tutkimusmenetelmien yhdistämistä ei olisi saatu riittävää määrää laadukasta ja luotettavaa aineistoa palvelurakenteista ja -sisällöistä, työntekijöiden kokemuksista eikä tulevaisuudenajatuksista. Triangulaatiota voidaan käyttää joko tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi tai mahdollistamaan tutkittavan ilmiön kokonaisvaltaiseman tarkastelun. Menetelmät valittiin harkiten ja huolellisesti vastaamaan tutkimuk-

sen tavoitetta, sillä vaarana voi olla triangulaatiota käytettäessä, että tietoa kerätään määrällisesti paljon, mutta sisällöltään se jää kevyeksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 142; Hirsjärvi ym. 2012, 233; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 142; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksessa ei ole tarkoitus tehdä tilastollisia yleistyksiä, vaan enemmänkin kuvaila eroavaisuuksia ja niiden vaikutuksia. Tutkimukseen osallistujat valittiin sen perusteella, että sosiaalinen isännöintipalvelu on ollut jo useamman vuoden vakiintuneena työmuotona näissä organisaatioissa. Näin voidaan olettaa, että tutkimusjoukolla on riittävät, jopa kattavat tiedot liittyen sosiaaliseen isännöintiin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 85–86; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusmateriaalia kerättiin Webropol-kyselyllä, joka lähetettiin kesäkuussa 2014 Webropol-ohjelmalla Jyväskylän kaupungin, TVA:n ja VTS-kotien sosiaalisille isännöitsijöille (n=7). Vastausaikaa pidennettiin kahdeksaan viikkoon kesälomakauden takia. Vastaajille lähetettiin kysely siten, että he säilyivät vastaustensa suhteen anonyymeinä, eikä heitä voinut vastauksista tunnistaa. Tätä varten vastaajien sähköpostiosoitteet syötettiin yksittäin Webropoliin. Kyselyn luotettavuuden ja ymmärrettävyyden parantamiseksi kysely esiteltiin JNP ry:n asumisohjaajilla keväällä 2014.

Kyselyssä käytettiin pääosin strukturoituja kysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdot valittiin huolellisesti niin, että ne tuottaisivat tämän tutkimuksen kannalta tärkeää ja laadukasta tietoa sosiaalisesta isännöinnistä. Kysely rakennettiin vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ja teoriataustaa. Kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä sekä monivalintakysymyksiä, joissa käytettiin Likertin asteikkoa. Asteikon väittämät olivat: 1. en lainkaan, 2. vähän, 3. melko paljon, 4. erittäin paljon tai 1. erittäin tärkeää, 2. melko tärkeää, 3. jonkin verran tärkeää ja 4. ei lainkaan tärkeää. Keskiarvojen minimi on yksi ja maksimi neljä. Avoimia kysymyksiä suositellaan siksi, että se antaa vastaajille mahdollisuuden todella ilmaista sen, mitä he haluavat sanoa asiasta ja niiden avulla saatetaan saada sellaisia näkökulmia, joita tutkijat eivät ole ajatelleet. (Hirsjärvi ym. 2012, 199–201.)

Kyselyn tuottamaa tutkimusaineistoa täydennettiin erilaisilla tekstiaineistoilla: tilastotiedot palvelun sisällöstä, tiedot palvelurakenteista, esimiesten sähköpostitiedonannot ja prosessikuvaukset

Verkkokyselyn avoimet kysymykset ja tekstiaineistot käsiteltiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Ryhmittely tehtiin seuraavien otsikoiden alle: rakenne, palvelut ja palvelun kehittämisajatukset. Tekstiaineistoja olivat muun muassa palvelun sisältöön liittyvät prosessikuvaukset ja organisaatiokaaviot. Ryhmitellyillä aineistoilla vertailtiin ensin rakenteita ja niiden vaikutuksia palvelun sisältöön, tämän jälkeen vertailtiin työntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta isännöintipalvelusta. Kolmantena vertailtiin palveluun liittyviä kehittämisajatuksia.

Työntekijöiden näkemykset sosiaalisen isännöintipalvelun tulevaisuuden haasteista, palvelusisällöistä ja verkostotyöskentelystä kartoitettiin strukturoiduilla kysymyksillä. Strukturoitujen kysymysten aineisto koottiin Webropol-ohjelmalla ja käsiteltiin Excel-ohjelman avulla. Vastausvaihtoehdoilla tarkoitetaan tutkijoiden ennalta laatimia vastausvaihtoehtoja, jotka ovat katsottu tämän tutkimuksen kannalta tärkeiksi ja eniten tietoa tuottaviksi. Aineisto on havainnollistettu keskiarvokuviona, prosenttitaulukoina sekä prosenttijakauma kuviolina, jotka on tehty Excel -taulukko-ohjelmalla. Tutkimustuloksista on nostettu esiin merkittäviksi ja mielenkiintoisiksi nousseita alueita sekä työntekijöiden kokemuksia.

Työntekijöiden näkemyksiä sosiaalisen isännöintipalvelun tulevaisuuden haasteista, palvelusisällöistä ja verkostotyöskentelystä selvitettiin myös kyselyn avoimilla kysymyksillä. Avoimista kysymyksistä saatu aineisto käsiteltiin sisällönanalyysillä. Kankkusen ym. (2009, 134.) mukaan sisällönanalyysi on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Se mahdollistaa erilaisten aineistojen tiiviin ja riittävän laajan analysoinnin ja ilmiön kuvaamisen. Kuviossa 6 esitetään, miten kyselyn aineisto ja tekstiaineisto on ryhmitelty.



Kuvio 6. Aineistojen ryhmittely

7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Etenkin laadullisen tutkimuksen kohdalla tutkijoiden tulee arvioida omia ennakkokäsityksiään ja asenteitaan tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Omien odotusten, uskomusten ja mielipiteiden sekoittamista selvityksen tuloksiin pyrittiin välttämään opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa. Kahden henkilön käyttäminen teoriataustan kokoamisesta kyselytulosten tulkintaan ja johtopäätöksiin tarjoaa laajempia näkökulmia ja mahdollisuuden erilaisten tulkintojen tarkastelemiseen. Tämä myös lisää tutkimuksen luotettavuutta. (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 16–17.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella sen kautta, miten tutkijat osaavat kuvailla tutkimuksen toteutusta, ja kuinka tuloksiin on päädytty. (Hirsjärvi, ym. 2012, 231–232.)

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselyä. Kyselyn lisäksi pyysimme kaikilta tutkittavilta tahoilta lisätietoa mm. asiakasprosessista, työnkuvista, tilastoinnista ja asiakasseurannasta. Tutkimuksen validiteetin, sen pätevyyden ja luotettavuuden kannalta valitut menetelmät sisältävät sekä vahvuuksia että heikkouksia. Hirsjärven ym. (2012, 195.) mukaan kyselyn etuna on sen mahdollisuus kysyä laajasti asioita, vaivattomuus ja sen tehokkuus ajankäytön suhteen. Hyvin suunnitellun kyselyn aineisto voidaan analysoida tilasto-ohjelmien avulla. Kyselyn heikkoutena mainitaan, etteivät tutkijat voi tietää miten huolellisesti vastaajat ovat vastanneet kyselyyn ja väärinymmärryksiä ei voida aina välttää.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kahdessa eri kaupungissa kolmen eri toimijan sosiaalisen isännöintipalveluun liittyviä useita tekijöitä kuten rakenteita, palvelu-

sisältöjä, tilastotietoja, kokemuksia ja tulevaisuuden kehittämisajatuksia. Koska tietoa haettiin laajasti, se toi haasteita kyselyn ja mittariston laadintaan. Kyselyn ja mittariston luotettavuutta huomioimme perehtymällä teoriataustaan, organisaatioiden rakenteisiin, palvelujen sisältöihin ja tilastotietoihin huolellisesti ennen kyselyn laatimista. Lomakkeen laatiminen on tärkeä työvaihe tutkimuksessa, sillä sen sisällön täytyy vastata hyvin tutkittavaa ilmiötä. (Kankkunen-Vehviläinen & Julkunen 2009, 87; Hirsjärvi ym. 2012, 198.)

On tärkeää pohtia kyselyyn vastaamiseen liittyviä seikkoja, jotka voivat vaikeuttaa vastaamista tai vääristää kyselytuloksia. Hirsjärven ym. mukaan kyselyn haittoja ovat vastaajien mahdollinen epärehellisyys ja huolimattomuus vastatessa, vastausvaihtoehtojen sopimattomuus vastaajien näkökulmasta ja vastaajien mahdollinen tietämättömyys tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2012, 195.) Kyselyn vastauksista nousi esiin se, että testikyselystä huolimatta kysymys 9 ”Miten viikoittainen työaikasi jakautuu seuraavien työtehtävien välillä?” jäi vaikeaselkoiseksi. Osa vastaajista ilmoitti, että työajan jakautumista eri tehtävien välillä on liian vaikea arvioida työn vaihtelun luonteen takia. Ennen kyselyn toteuttamista kyselylomake oli luetettu ohjaavalla opettajalla ja testikysely oli suoritettu pienelle tutkimusjoukolle. Näillä toimenpiteillä pyrittiin varmistamaan, että kysymykset olivat tarkoituksenmukaiset ja ymmärrettävät. (vrt. Salmela 1997, 95.)

Tutkijoiden tulee olla selvillä monista periaatteellisista eettisistä kysymyksistä. Tieteellisen toiminnan ytimenä pidetään tutkimuksen eettisyyttä. Eettiset kysymykset liittyvät mm. tutkimusongelmien valintaan, hyvään raportointitapaan, tutkijan ja tutkimusorganisaation väliseen suhteeseen sekä tutkijan ja ihmisarvon kunnioittamiseen sekä itsemääräämisoikeuteen. (Hirsjärvi ym. 2012, 23–27; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172–173.)

Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, eikä vastaamattomuudelleen tarvinnut esittää perusteita. Vastaukset käsiteltiin tasapuolisesti, ja vastanneiden mielipiteille annettiin yhtäläinen arvo. Tutkimuksen saatekirjeessä noudatettiin Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirjan (2014) ohjeistusta. Saatekirjeessä kerrot-

tiin tutkijoiden yhteystiedot, tutkimuksen aihe ja tavoite, aineiston keräämisen toteuttaminen, osallistumisen vapaaehtoisuus, tutkimusaineiston käsittelyn luottamuksellisuus, tutkimuksen jatkokäytöstä ja arkistoinnista sekä tutkittavien anonyymius. Saatekirjeestä tarkennettiin, ettei kyselyllä kerätä sellaista luottamuksellista asiakastietoa, josta selviäisi asiakkaiden henkilöllisyys. Tutkimusaineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön ja se on ollut vain tutkijaparin käytössä. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen tulosten oikeellisuuden varmistumisen jälkeen. Tutkimuslupa on saatu Jyväskylän kaupungin perusturvapalveluista 7.3.2014.

7.2 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia

Sosiaalinen isännöinti opinnäytetyön aiheena oli haasteellinen vähäisen olemassa olevan tutkimustiedon takia. Ainoat tutkimukset sosiaalisesta isännöinnistä Suomessa löytyvät 1990-luvulta ja muutama selvitys löytyi 2000-luvulta sosiaalisesta isännöinnistä. Tästä syystä tutkimuksessa päädyttiin käyttämään asumisneuvontaa koskevaa tutkimusta tukemassa teoriataustaa. Asumisneuvonta- ja sosiaalinen isännöinti -termejä on käytetty ristiin eri toimijoiden ja selvitysten ja raporttien tahoilla (Backlund 2004, 4, 6.)

Tutkimuskysymysten laajuuden vuoksi oli pohdittava, miten saataisiin kerättyä tarvittavat tiedot mahdollisimman vaivattomasti. Samoin tarkasteltiin, miten välimatka Jyväskylästä Tampereelle vaikuttaa menetelmien valitsemiseen niin vaivattomuuden kuin sitoutumisen osalta. Tutkimusmenetelmiksi valittiin sähköpostikysely sen vaivattomuuden ja vastausmuistutusmahdollisuuksien takia. Tampereella toimivat tahot toivoivat voivansa käyttää sähköpostia tekstiaineistojen toimittamiseen ja lisäkysymyksiin vastaamisessa. Sähköpostitiedonantoja päädyttiin käyttämään tutkimukseen sitoutumisen parantamiseksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 142; Hirsjärvi ym. 2012, 233; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 142; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tiedonsaanti palvelurakenteista ja palvelusisällöistä oli osittain vaikeaa. Tämä johtui siitä, ettei kaikki tieto ole julkista tietoa, eikä kaikilla toimijoilla ole dokumentoituja työnkuvauksia tai prosessikuvauksia palvelun sisällöistä. Tästä johtuen palvelurakenteiden ja palvelusisältöjen vertailuun tarvittavien tietojen selvittäminen vaati enemmän aikaa, jotta vertailu pystyttiin tekemään luotettavasti.

Kysymysten valitsemiseen käytettiin paljon aikaa ja kyselyä muokattiin testijoukon ja ohjaavan opettajan antaman palautteen perusteella. Kyselyn laatimisessa onnistuttiin melko hyvin, sillä kyselyn voidaan katsoa olevan tarkoituksenmukainen ja ymmärrettävä (vrt. Salmela 1997, 95.) Tästä huolimatta osa vastaajista koki, että työajan jakautumista eri tehtävien välillä on liian vaikea arvioida työn vaihtelevan luonteen takia. Kysymys 9 ”Miten viikoittainen työaikasi jakautuu seuraavien työtehtävien välillä?” jäi siis vaikeaselkoiseksi.

Toimijoiden erilaiset taustaorganisaatiot vaikuttivat siihen, miten vastaajat kokivat kysymykset. Osaa kiinteistöyhtiöissä toimivia työntekijöitä mietitytti omaa organisaatiota koskevien kysymysten asettelu. Kysymyksiin 17 ja 18 (”Kenen tai minkä tahojen kanssa teet säännöllisesti yhteistyötä vuokratiloyhtiössä?” ja ”Miten kehittäisit yhteistyötä sosiaalisen isännöinnin ja vuokratiloyhtiöiden työntekijöiden välillä?”) olisi ollut hyvä laittaa selite, missä muistutetaan vastaajien tulevan erilaisista taustaorganisaatioista. Tämä olisi omalta osaltaan auttanut selventämään kysymysten tarkoitusta. Kiinteistöyhtiötaustaisille vastaajille yhteistyö kiinteistöyhtiön eli oman organisaation sisällä oli itsestään selvää, vastaavasti taas sosiaalitoimen alaisuudessa työskentelevät työntekijät ovat itse osa sosiaalitoimea.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tulokset on ryhmitelty seitsemän otsikon alle. Kolmessa ensimmäisessä esitellään tutkimukseen osallistuneet toimijat ja kuvataan organisaation rakenne sosiaalisen isännöinnin osalta. Neljännen otsikon alla paneudutaan palvelurakenteissa oleviin

eroihin. Viidennessä kohdassa esitetään palvelusisällöissä olevat merkittävät erot ja kuudennessa kohdassa esitetään millaisia vaikutuksia voidaan katsoa erilaisilla palvelurakenteilla olevan palveluiden sisältöön. Seitsemännen otsikon alla esitetään työntekijöiden näkemykset tärkeimmistä palvelun kehittämishaasteista.

Vastaajat kuvailevat sosiaalisen isännöinnin olevan merkityksellistä, itsenäistä työtä, jossa toimiva verkosto on kaiken perusta. Työn parhaita puolia kuvataan seuraavasti:

”Vilpitön ilo, kun esim. asunnoton saa oman asunnon, ja asiat lokahtavat pala kerrallaan kohdalleen, ja elämä asettuu uomiinsa.”

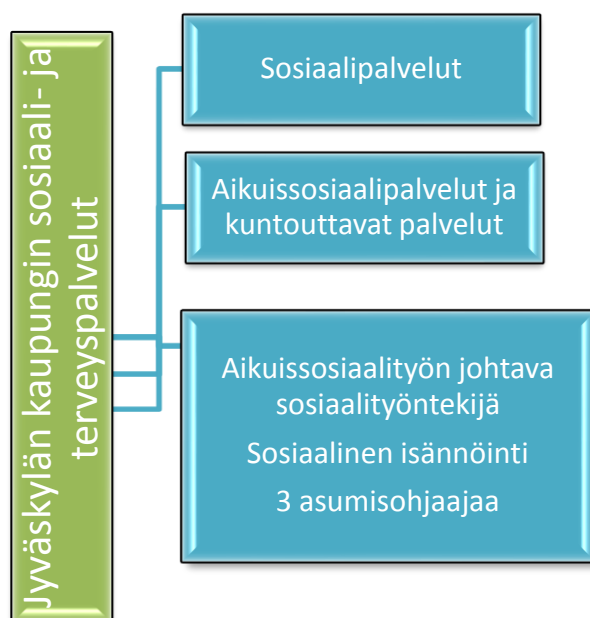
”...Työni on erityisen antavaa ja palkitsevaa.”

”Asuminen on yksi merkittävimmistä yksittäisistä asioista ihmisen elämässä, jolloin sen parissa työskentely motivoi, ihmisten auttaminen motivoi, uusien ihmisten kohtaaminen päivittäin on hauskaa, työn ja oman osaamisen kehittämismahdollisuudet motivoivat...”

8.1 Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalinen isännöinti

Sosiaalinen isännöinti sijoittuu Jyväskylän kaupungin organisaatiossa (kuvio 7) aikuisosiaalityön alle. Palvelu tuotetaan siis kaupungin omana palveluna. Palkkakustannukset jakautuvat hankerahoituksen ja kaupungin oman rahoituksen kesken. Vuoden 2014 alusta Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen 2- hankerahoituksella palkattiin kaksi asumisohjaajaa kaupungin oman asumisohjaajan rinnalle toiminnan laajentamiseksi. Näiden sosiaalisen isännöinnin työntekijöiden esimiehenä toimii aikuisosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä.

Palvelun piirissä vuonna 2014 oli 51 asiakasta ja asiakkuuksia päättyi suunnitelmallisesti 20, suurimman osan kanssa asiakkuus jatkui vuodelle 2015. Jyväskylässä sopimus sosiaalisesta isännöinnistä solmitaan neljän kuukauden jaksoksi, jonka aikana asiakasta tavataan yhdestä kahteen kertaan viikossa. Tapaamisten lisäksi asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse ja tarvittaessa asiakas voi myös itse ottaa yhteyttä. Asiakkaat voivat tulla sosiaalisen isännöinnin asiakkaiksi kahta reittiä. Asiakkaaksi voi päästä SAS-ryhmän (Selvitä, Arvioi, Sijoita) kautta, johon asiakasta on ehdottanut kaupungin aikuissosiaalityön työntekijä tai asumisneuvoja. SAS-ryhmään tulevat käsitteelyyn ne asiakkaat, joilla ei ole asuntoa aiemmin ja heidän tarpeensa on saada asunto sekä siihen asumisohjaajien tarjoamaa tukea. SAS-ryhmä tekee päätöksen asunnon saamisesta ja asiakkuudesta. Palvelun ehtona on asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn asumisohjaajan kanssa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ohjaavat asiakkaita sosiaaliseen isännöintiin myös ilman SAS-ryhmää. Näillä asiakkailla on asunto jo etuudestaan, mutta heillä on erilaisia hankaluuksia asumisessaan.



Kuvio 7. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen Jyväskylän kaupunkiorganisaatiossa

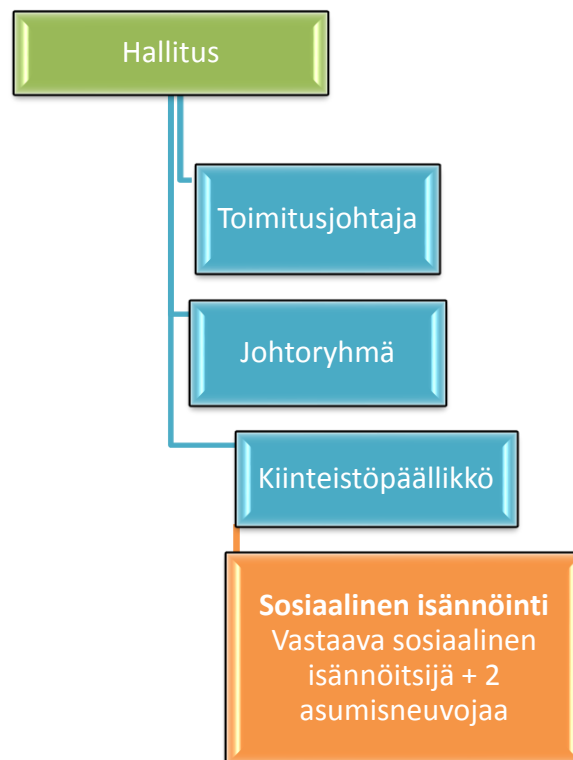
8.2 Tampereen vuokra-asunnot OY:n (TVA) sosiaalinen isännöinti

Tampereen vuokra-asunnot Oy on perustettu vuonna 2000 ja se on Tampereen kaupungin tytäryhtiö. Perusajatuksena on, että uusien asuntojen rakennuttaminen kohdistuu pienituloisiin, vähävaraisiin ja eniten asunnon tarpeessa oleviin erityisryhmien asunnon hakijoihin. (Erityisryhmien asumisen järjestäminen Tampereella – prosessikuvaus ja linjaukset, 2014.)

TVA:n organisaatiokaaviota (kuvio 8) tarkasteltiin sosiaalisen isännöinnin osalta. TVA:n hallituksen alaisuudessa työskentelee toiminnanjohtaja ja johtoryhmä. Heidän alaisuudessaan toimiva kiinteistöpäällikkö vastaa isännöinnin vastuualueesta, johon sosiaalinen isännöinti kuuluu. Hänen vastuulla on kiinteistöomaisuus, jota kaikki isännöitsijät hoitavat omissa toimissaan. Kiinteistöpäällikkö ei osallistu sosiaalisen isännöinnin käytännön työhön. TVA:lla sosiaalisen isännöinnin työntekijöinä toimivat vastaava sosiaali-isännöitsijä ja kaksi asumisneuvojaa, jotka raportoivat ilmenevistä ongelmista kiinteistöpäällikölle. Vastaavan sosiaalisen isännöitsijän toimenkuvaan kuuluu myös normaalia isännöintiä TVA:n kiinteistöihin.

TVA:n sosiaalisen isännöintipalvelun asiakasmaksut maksaa kokonaisuudessaan palvelun tilaajataho Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi, TVA toimii työntekijöiden palkanmaksajana. TVA:n sosiaalista isännöintiä koskeva sopimus tehdään kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen sopimusta voidaan jatkaa kuuden kuukauden jatkosopimuksella. Palvelujakson aikana asiakasta tavataan kerran kuukaudessa ja mikäli tarvetta tulee, asiakkaan kanssa ollaan yhteydessä puhelimitse. Tämän lisäksi voidaan asiakas kutsua toimistolle varatulle ajalle ja järjestetään verkstopalavereja tukitahojen, kuten A-klinikkasäätiön, Etsivä nuorisotyön ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Palveluun hakeudutaan sosiaalitoimen kautta, jolloin sosiaalityöntekijä tekee palvelupyynnön. Tämän jälkeen vastaava sosiaali-isännöitsijä tekee valinnan asiakkaan haastattelun perusteella. Asiakkaaksi voidaan myös nostaa uusi asiakas olemassa olevan vuokrasuhteen turvaamiseksi ja hädän estämiseksi. Tämä

tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelun piirissä oli vuoden 2014 aikana 67 asiakasta ja suunnitelmallisesti päättyneitä asiakkuuksia oli 26, suurimman osan kanssa asiakkuus jatkui vuodelle 2015.



Kuvio 8. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen TVA:n organisaatiossa

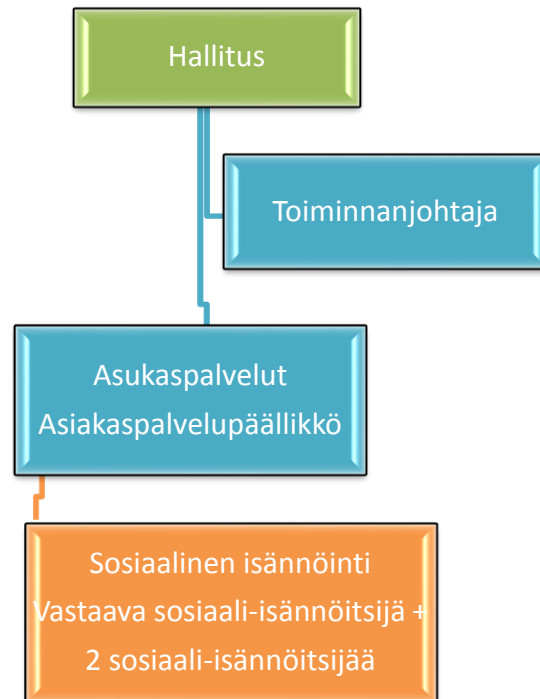
8.3 Tampereen Vuokratalosäätiö & Vilusen Rinne Oy (VTS-kodit) sosiaalinen isännöinti

Tampereen Vuokratalosäätiö on perustettu 1970 ja se on osa Tampereen kaupunkikonsernia. Säätiön hallituksen valitsee Tampereen kaupunginvaltuusto. Säätiön toiminnan tarkoituksena on mahdollistaa edullisempi vuokra-asuminen sosiaalisesti vaikeuksissa oleville kuten vähävaraisille, lapsiperheille ja invalideille. (Asumisvuosi 2013.)

VTS-kotien organisaatio otettiin tarkasteluun sosiaalisen isännöinnin näkökulmasta. VTS-kotien hallituksen alaisuudessa työskentelee toiminnanjohtaja ja johtoryhmä. Johtoryhmän alaisuudessa on asukaspalvelut, joiden yhtenä osana sosiaalinen isännöinti toimii. Asukaspalveluiden esimiehenä toimii asiakaspalvelupäällikkö. Tämän osaston vastuulla on asukassuhteet. Henkilöresursseja on yhteensä 11½ henkilöä: asiakaspalvelupäällikkö, asukasisännöitsijät (4), palveluisännöitsijät (2), asiakasneuvoja-vaihdde, sosiaali-isännöitsijät (3) ja kiinteistö- ja palvelusihteeri (asukaspalvelut / kiinteistöpalvelut). (VTS-kodit Aspan tehtävät ja tiimit.)

VTS-kotien sosiaalisen isännöinnin rahoitus jakautuu Vuokratalosäätiön (50 % asiakasmaksut) ja Tampereen sosiaalitoimen kesken (50 %). VTS-kotien sosiaaliseen isännöintiin asiakas ohjautuu kahta eri reittiä pitkin. Asiakas voi hakeutua palvelun piiriin sosiaalitoimen kautta. Sosiaalityöntekijä tekee palvelupyynnön, jonka jälkeen vastaava sosiaali-isännöitsijä valinnan asiakkaan haastattelun perusteella. Sosiaalisen isännöinnin asiakkaaksi voidaan myös nostaa uusi asiakas olemassa olevan vuokrasuhteen turvaamiseksi ja hädän estämiseksi. Tämä tapahtuu yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa.

VTS-kotien sosiaalisen isännöinnin työntekijöinä toimivat vastaava sosiaali-isännöitsijä ja kaksi sosiaali-isännöitsijä. Vuonna 2014 palvelu tavoitti 250 asiakasta. Suunnitellusti asiakkuuksia päättyi 125 ja 102 henkilöä jatkoi asiakkuudessa, 23 asiakasta muutti pois ja 7 asiakkuutta epäonnistui. Kuviossa 9 on havainnollistettu VTS-kotien sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen organisaatiokaaviossa.



Kuvio 9. Sosiaalisen isännöinnin sijoittuminen VTS-kodit organisaatiossa

8.4 Erot JKL:n, VTS-kotien ja TVA:n sosiaalisen isännöinnin rakenteissa

Kaiken kaikkiaan eroja tarkasteltaessa, eroihin liittyvät syyt juontuvat palvelun järjestämistavasta, rahoituksesta ja työorientaatiosta. Yhdeksi merkittäväksi eroksi ja sitä kautta muita eroavaisuuksia selittäväksi tekijäksi nousevat toimijoiden erilaiset taustaorganisaatiot. Tampereen kaupungin tytäryhtiöt VTS-kodit ja TVA ovat kaupungin omia vuokra-asuntoja tarjoavia tahoja. Molemmat toimijat tuottavat sosiaalista isännöintipalvelua heidän omiin kiinteistöihinsä ja vuokra-asuntoihinsa, eikä sosiaalisen isännöinnin palvelua myydä ulkopuolelle. Jyväskylän sosiaalinen isännöinti taas toimii yhtenä aikuissosiaalityön osa-alueena, eikä sosiaalitoimella ole omia vuokra-asuntoja, vaan he toimivat yhteistyössä eri vuokrataloyhtiöiden kanssa.

Taustaorganisaatiot vaikuttavat ratkaisevasti palvelun rahoitukseen. VTS-kodit ja TVA tuottavat sosiaalisen isännöinnin palvelua Tampereen kaupungin sosiaalitoimen tilauksesta. TVA:n rahoituksesta vastaa sosiaalitoimi kokonaisuudessaan, VTS-kodeilla Tampereen sosiaalitoimi kustantaa ns. asiakasmaksuna 50 % palvelun kustannuksista ja VTS-kodit maksaa loput hallintobudjetista. Jyväskylässä rahoitus on osana aikuis-sosiaalityön vuotuista talousarviota.

Näistä toimijoista VTS-kotien asukaspalvelut (kuvio 10) ovat laajuudeltaan monipuolisimmat. Tämä monipuolisuus näkyy erilaisina isännöitsijöiden työnkuvina, joissa kaikissa on huomioitu yhteistyö sosiaalisten isännöitsijöiden kanssa. VTS-kotien Asukaspalvelut vastaavat asukassuhteista ja esimiehenä toimivan asiakaspalvelupäällikön alaisuudessa työskentelee 10½ henkilöä. Asukasisännöitsijöiden vastuulla on pääsääntöisesti asukashallinto, talojen viihtyvyys ja turvallisuus sekä osittain tekninen isännöinti. Asukasisännöitsijän työnkuvaan kuuluu tarpeen mukaan asumisneuvontaa ja asumisen tueksi tarvittavan tuen (kotipalvelu, siivousapu, psykiatrinen kotityöryhmä tai sosiaalinen isännöinti) mahdollistaminen asukkaalle. Asukasisännöitsijä on mukana näiden tukipalveluiden organisoinnissa. VTS-kotien palvelutarjonnasta löytyy myös kortteli-isäntä. Kortteli-isäntä toimii asukas- ja sosiaali-isännöitsijöiden työn tukena. Kortteli-isäntä työskentelee alueilla, jossa VTS-kodeilla on paljon kiinteistöjä ja hänen työnkuvaansa kuuluu mm. asukkaiden avustaminen ja yhteistyö heidän kanssaan, häiriöihin puuttuminen yhteistyössä asukasisännöitsijöiden kanssa sekä tiedottaminen ja asukasneuvonta.

VTS-KODIT ASUKASPALVELUT

- asiakaspalvelupäällikkö
- asukasisännöitsijät (4)
- palveluisännöitsijät (2)
- asiakasneuvoja-vaihe
- sosiaali-isännöitsijät (3)
- kiinteistö- ja palvelusihteeri

Kuvio 10. VTS-kotien Asukaspalveluiden henkilöstöresurssit

Työntekijöiden koulutustaustasta löytyy eroja, jotka liittyvät taustaorganisaatioiden toimialoihin. VTS-kotien ja TVA:n kaikilla työntekijöillä ei ole sosiaali- tai terveysalan koulutusta, mutta heiltä vastaavasti löytyy kiinteistöalan osaamista, kuten isännöitsijän ja asumisneuvojan tutkinnot. Lisäkoulutustarpeiksi VTL-kodeilla koetaan johtamiskoulutuksen lisäksi kiinteistö- ja/tai liiketalouden koulutusta sekä ihmisten parissa tehtävän työn osaamista lisäävää koulutusta. TVA:n työntekijät eivät nosta esiin koulutustarpeita. Jyväskylän työntekijöillä on sosiaali- ja terveysalan tutkinnot ja he ovat tyytyväisiä omaan koulutustaustaansa. Lisäkoulutustarpeeksi nousee Jyväskylässä päihde- ja mielenterveysosaaminen. Tampereella koetaan kiinteistö- ja isännöintialan koulutuksen olevan tarpeellinen sosiaali- ja terveysalan koulutuksen rinnalla.

8.5 Erot JKL:n, VTS-kotien ja TVA:n sosiaalisen isännöinnin palvelusisällöissä

Jyväskylässä työajasta suurin osa painottuu ennaltaehkäisevään 41 % ja palvelusuunnitelman mukaiseen työhön 41 %. TVA:n työntekijöiden viikoittaisesta työajasta käytetään verkostotyöhön isännöinnin, vuokranvalvonnan ym. kiinteistöpuolen tahojen kanssa 27 %. VTS-kodeilla suurin osa työajasta käytetään palvelusuunnitelman mukaiseen asiakastyöhön 48 %.

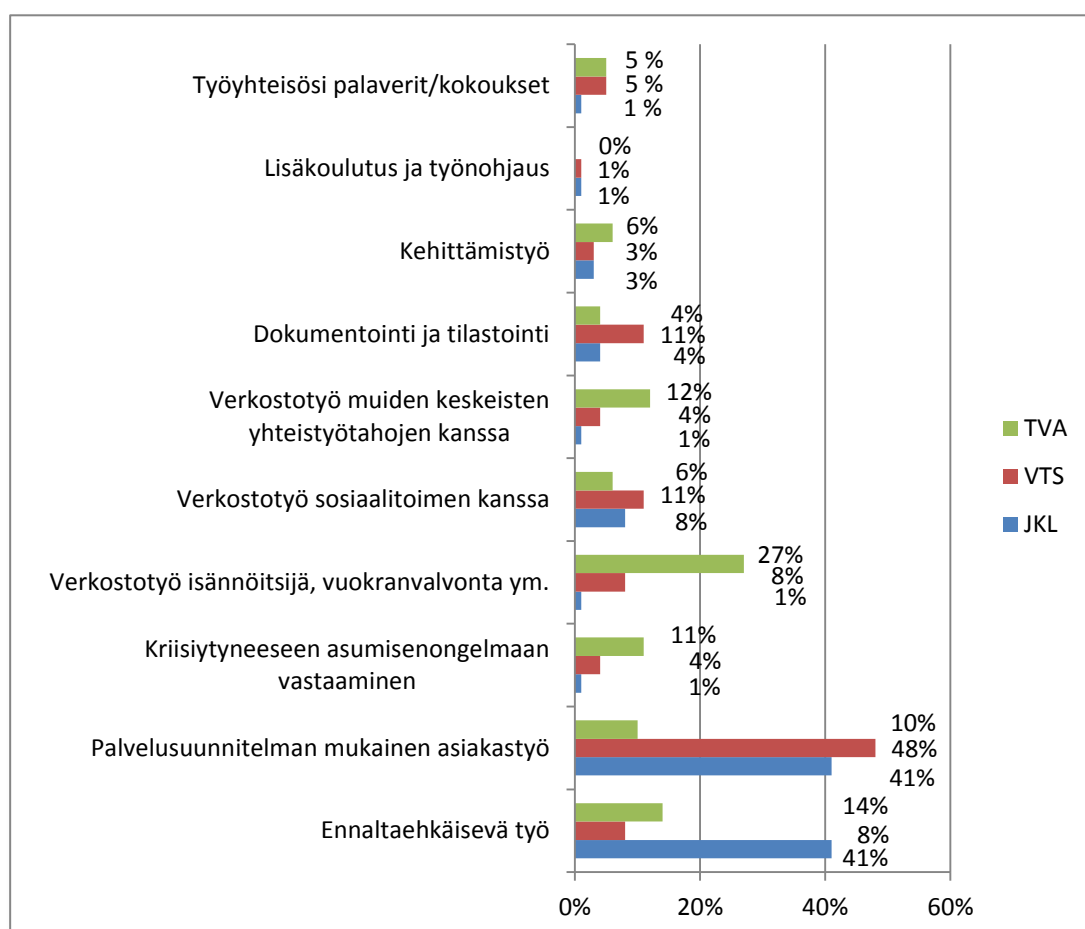
Tilastoinnin ja raportoinnin tärkeyttä ja niihin käytettävän ajan määrää tarkasteltaessa näyttää löytyvän mielenkiintoinen yksityiskohta, jota voisi tutkia enemmänkin. Näyttää siltä, että mitä enemmän ”omaa rahaa” palveluntuottaja joutuu käyttämään palveluunsa, sen merkittävämpää myös on tilastointi ja raportointi.

VTS-kotien käyttämä aika todentui tutkimuksessa tilastoinnin kattavuudessa ja palveluun liittyvinä prosessikuvauksina. Tilastoitavia asioita ovat asiakasmäärät, onnistuneesti lopetetut asiakassuhteet, epäonnistuneet asiakassuhteet, poismuutot, kustannukset ja mistä asumismuodosta/asumispalvelusta asukkaat ovat tulleet asumaan VTS-kodeille. Tampereen sosiaalitoimi osittaisena maksajatahona (Tampereen sosi-

aalitoimi kustantaa ns. asiakasmaksuna 50 % palvelun kustannuksista ja VTS-kodit maksaa loput hallintobudjetista) ei velvoita VTS-koteja toimittamaan tilastoja nähtäväkseen. Tilastointi tehdään VTS-kotien johtoa ja muuta omaa käyttöä varten.

Tampereen sosiaalitoimi ostaa palvelun TVA:lta, silti sosiaalitoimea ei koeta palvelun laaduntarkkailijaksi. Sosiaalitoimeen toimitetaan vuotuinen toimintakertomus, josta selviää toimintakauden asiakasmäärät eli päättyvät asiakassuhteet ja niiden syyt ja uudet asiakkaat/toimintavuosi.

Jyväskylässä tilastoidaan asiakasmäärä, suunnitellusti päättyneet asiakkuudet, epäonnistuneesti päättyneet asiakkuudet, seuraavalle vuodelle jatkuvat asiakkuudet, sosiaalisen isännöinnin aloittamisen syyt ja tehdyt asiakastapahtumat.



Kuvio 11. Viikoittaisen työajan jakaantuminen (ka, h/vko)

Jyväskylässä työorientaatio on toimialasta johtuen sosiaalityö- ja asiakaslähtöistä, jota tukee työntekijöiden sosiaali- ja terveysalan koulutus. Sosiaalialan osaamisesta huolimatta Jyväskylässä toivotaan lisää koulutusta nimenomaan sosiaalialalta. Työssä painottuu asiakkaan elämänhallinnan tukeminen, joten kaikki työ ei suoranaisesti liity asumisen onnistumiseen. Palvelun aikana pyritään luomaan asiakkaalle oma tukiverkko. Asumisohjaaja käy tapaamassa asiakasta tämän kotona parhaimmillaan useita kertoja viikossa ja lähtee tarvittaessa asiakkaan tueksi tämän asioidessa muissa palveluissa.

Jyväskylässä sosiaalitoimi on luonnollisena osana palvelua. Sosiaalityöntekijä on mukana asukkaiden haastatteluissa sekä tarvittaessa työparina kotikäynneillä. Yhteinen taustaorganisaatio mahdollistaa myös osittain yhteisen asiakastietojärjestelmän käytön. SAS-ryhmä valitsee asiakkaat sosiaalisen isännöinnin asiakkaaksi. SAS-ryhmään osallistuu sosiaalisten isännöitsijöiden lisäksi myös heidän esimiehensä. VTS-kodeilla ja TVA:lla asiakasvalinta perustuu vastaavan sosiaalisen isännöitsijän haastatteluun.

Sosiaalisen isännöinnin palvelun intensiteetistä löytyy selkeä ja merkittävä ero näiden palveluntarjoajien väliltä. Jyväskylässä asiakasta tavataan 4–8 kertaa kuukaudessa, muiden palveluntarjoajien toimesta tavataan asiakasta kerran kuukaudessa. Jyväskylän asiakasmäärä vuonna 2014 on tutkituista tahoista pienin, joka osaltaan selittyy muita tiiviimmällä asiakastyöllä ja tapaamiskertojen määrällä. Toinen selittävä tekijä on työntekijöiden määrän muutokset vuonna 2014. Jyväskylän palveluun palkattiin huhtikuussa 2014 kaksi asumisohjaajaa hankerahoituksella yhden vakituisen työntekijän lisäksi. Toisen palkatun määräaikainen työsuhde päättyi vuoden 2014 lopussa. Näiden työntekijäresurssimuutosten johdosta voidaan asiakasmäärää pitää hyvänä. Taulukkoon 4 on koottu vuoden 2014 asiakastilastointi. Vastaajia pyydettiin nimeämään kolme suurinta ryhmää, joista heidän asiakasryhmät koostuvat (taulukko 3).

Taulukko 3. Asiakasmäärät 2014

	JKL	VTS- kodat	TVA
ASIAKASMÄÄRÄ 2014	51	250	67
SUUNNITELLUSTI PÄÄTTYNEET	20	125	26
KESKEYTYNEET ASIAKKUUDET	4	7	3

VTS-kotien työntekijöiden työorientaatio on asiakas- ja kiinteistöyhtiölähtöistä. Työntekijöiden koulutustausta on VTS-kotien omaa toimialaa tukevaa. Työntekijöillä on tutkintoja kiinteistö- ja sosiaalialalta. Sosiaalisen isännöintipalvelun avulla seurataan asukkaiden vuokra-asumiseen sisältyvien asumisvelvoitteiden, kuten vuokranmaksun ja asunnon kunnosta huolehtimisesta sekä häiriöttömän elämän sujumista. Asukasta tuetaan asumiseen liittyvien ongelmatilanteiden hoitamisessa yhdessä asukkaan tukiverkon kanssa. Keskeisenä tavoitteena on asumisen turvaaminen. Palvelut ovat kohdennettuja siihen ryhmään ihmisiä, joilla on asumisongelman lisäksi jokin muu sosiaalinen tai terveydellinen ongelma. VTS-kotien ja sosiaalitoimen yhteistyö mahdollistaa tarvittaessa sosiaalityöntekijän mukaan kotikäynneille. Asiakkaat palvelun piiriin valitsee vastaava sosiaali-isännöitsijä, joka tekee myös asiakastyötä.

TVA:n työorientaatio on kiinteistöyhtiö- ja asiakaslähtöistä. Työntekijöiden koulutustausta on TVA:n omaa toimialaa tukevaa ja työntekijöillä on tutkintoja kiinteistö- ja sosiaalialalta. Asukasta tuetaan vuokramaksuun liittyvissä asioissa, puututaan mahdollisiin asumishäiriöihin, ohjataan asiakasta häntä tukeviin palveluihin ja kaikessa ohjauksessa huomioidaan vahva verkostotyö. Asukkaille jaetaan myös erilaisia asumisen tietopaketteja, mm. siivouksesta, asuinhuoneiston vuokrauksen periaatteista ja asunnon asianmukaisesta käytöstä. Näillä tietopaketeilla ennaltaehkäistään häätö-

jä ja kiinteistölle aiheutuvia korjauskuluja. Myös kiinteistöyhtiön työntekijät pyrkivät ennaltaehkäisemään kiinteistöyhtiön korjauskuluja. Korjauskulujen väheneminen onkin tärkeä osa-alue, kun ajatellaan siitä koituvia kustannuksia asukkaalle itselleen, kiinteistöyhtiölle ja yhteiskunnalle. Palvelun pääpaino on siis asumisen onnistumisen seurannassa ja sen tukemisessa. TVA:n yhteistyö sosiaalitoimen kanssa on vähäisintä verrattuna VTS-kotiin ja Jyväskylään. Asiakkaat palvelun piiriin valitsee esimiehenä toimiva vastaava sosiaali-isännöitsijä, joka tekee myös asiakastyötä.

Taulukko 4. Suurimmat asiakasryhmät

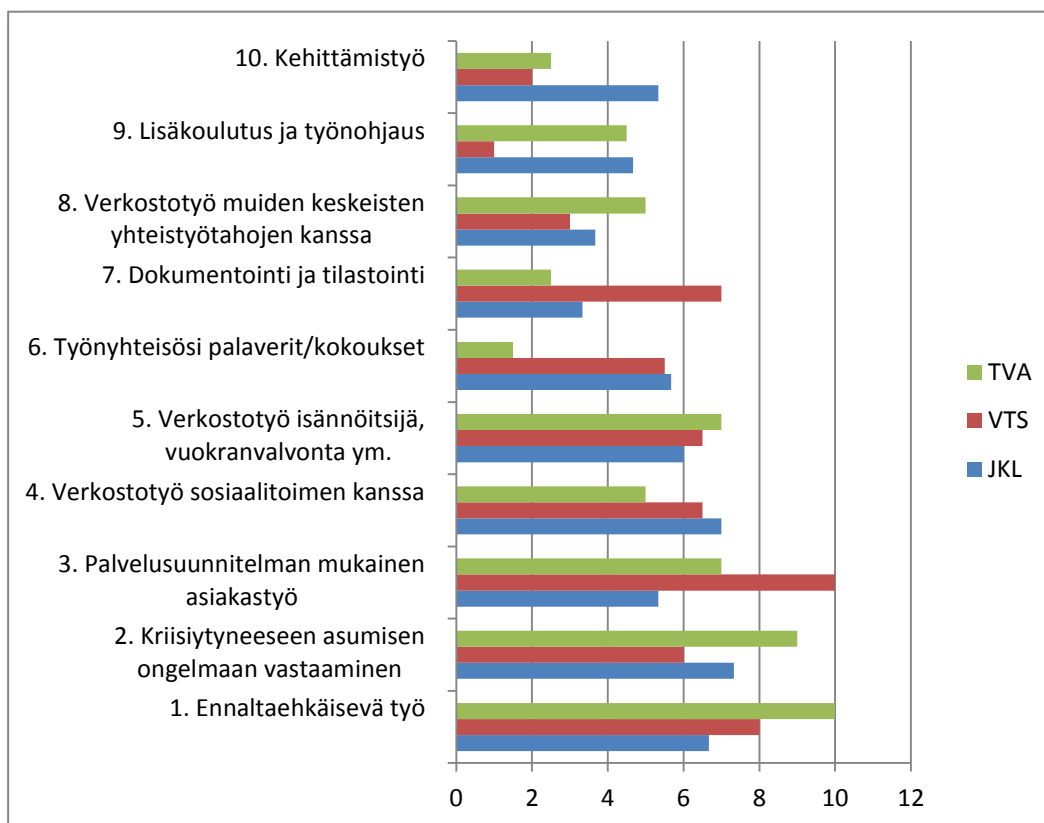
SUURIMMAT ASIAKASRYHMÄT	JKL	VTS-kodit	TVA
Nuoret	X	X	-
Päihdeongelmaiset	X	X	X
Mielenterveysongelmaiset	X	X	X
Talousongelmaiset	X	-	X
Asunnottomat	-	X	-
Ikääntyvät	-	-	X
Lastensuojelun asiakkaat	-	X	-
Elämänhallintaongelmaiset	X	X	-
Syrjäytyneet	X	-	-
Asunnottomuusuhan alla olevat	X	-	-

TVA:n toiminnassa on näkyvissä selkeää profiloitumista asiakasryhmien osalta (ks. taulukko 4). Erityinen pääpaino on päihdeasiakkaiden asuttamisessa matalalla kynnyksellä asunto ensin mallia mukaillen, jossa hyödynnetään verkostotyötä erityisesti A-klinikkasäätiön ja etsivän nuorisotyön kanssa. TVA:n sosiaalisen isännöintipalvelun suurimpina asiakasryhminä ovat mielenterveys- ja päihdeongelmaiset, talousongelmaiset ja ikääntyneet. Suurimmat asumisen ongelmat (taulukko 5) TVA:n asiakkailla

keskittyvät mielenterveys- ja päihdeongelmiin, vuokranmaksuongelmiin ja asumisen häiriöihin. Työntekijäressurssien kohdalla huomiotavaa on vastaavan sosiaali-isännöitsijän työnkuvaan liittyvä normaali isännöinti kiinteistöillä. Tällä on vähentävä vaikutus palvelusuunnitelman mukaiseen asiakastyöhön.

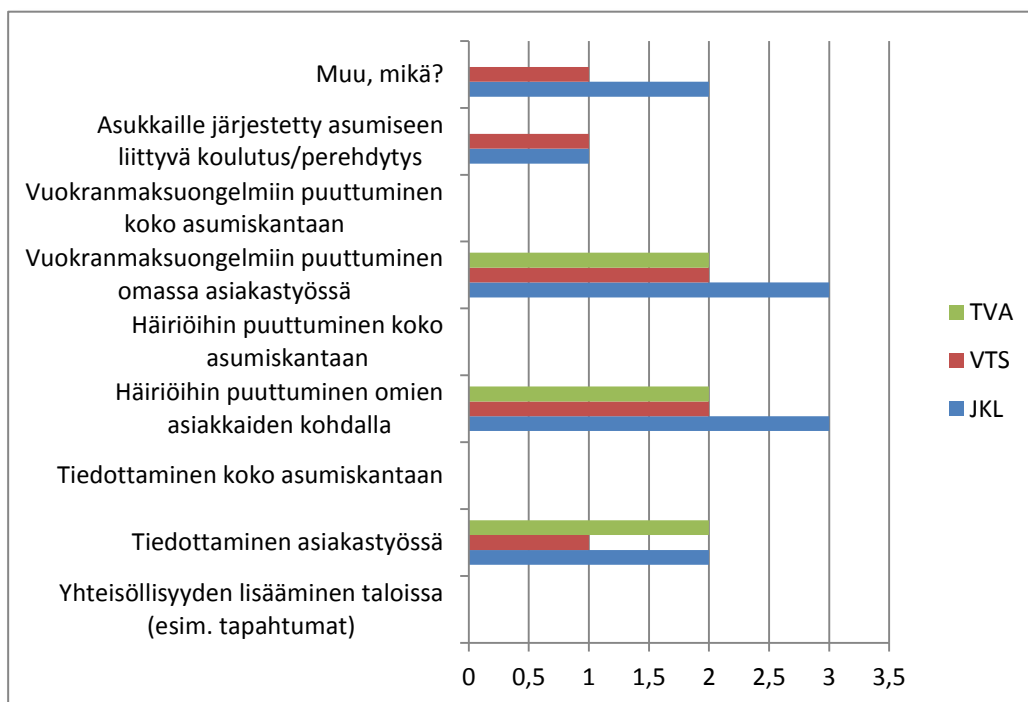
Taulukko 5. Suurimmat asumisen ongelmat

SUURIMMAT ASUMISEN ONGELMAT	JKL	VTS-kodit	TVA
Vuokranmaksu	X	X	X
Asumisen häiriöt	-	X	X
Päihde- ja mielenterveysongelmat	X	X	X
Elämäntilanne	X	X	-
Asunnon siivottomuus/kunto	X	X	-
Syrjäytyminen	X	X	-
Sopeutuminen naapurustoon	-	X	-



Kuvio 12. Työntekijöiden näkemys työtehtävien ja työnsisältöjen tärkeydestä

Kuviosta 12 selviää, miten vastaajat sijoittivat oman työnsä kannalta erilaisia työtehtäviä ja työnsisältöjä tärkeysjärjestykseen. Tärkeimpänä koettiin ennaltaehkäisevä työ ja vähiten tärkeimmäksi vastaajat nimesivät kehittämistyön. Dokumentoinnin ja tilastoinnin tärkeyden kohdalla oli suurimmat eroavaisuudet. VTS-kotien työntekijät kokivat muita huomattavasti tärkeämmäksi dokumentoinnin ja tilastoinnin. Tämä selittyy VTS-kotien johdon/hallituksen vaatimukseen tilastoinnista ja tulostavastuullisuudesta. VTS-kotien työntekijät kokivat palvelusuunnitelman mukaisen työn tärkeimmäksi ja vähiten tärkeäksi koettiin lisäkoulutus ja työnohjaus. TVA:n työntekijät kokivat ennaltaehkäisevän työn tärkeimmäksi ja vähiten tärkeäksi koettiin työyhteisön palaverit/kokoukset. Jyväskylässä tärkeimmäksi nousi tärkeimmäksi asiakasvastaaminen kriisiytyneisiin asumisen ongelmiin ja vähiten tärkeäksi asiakasvastaaminen dokumentointi ja tilastointi.

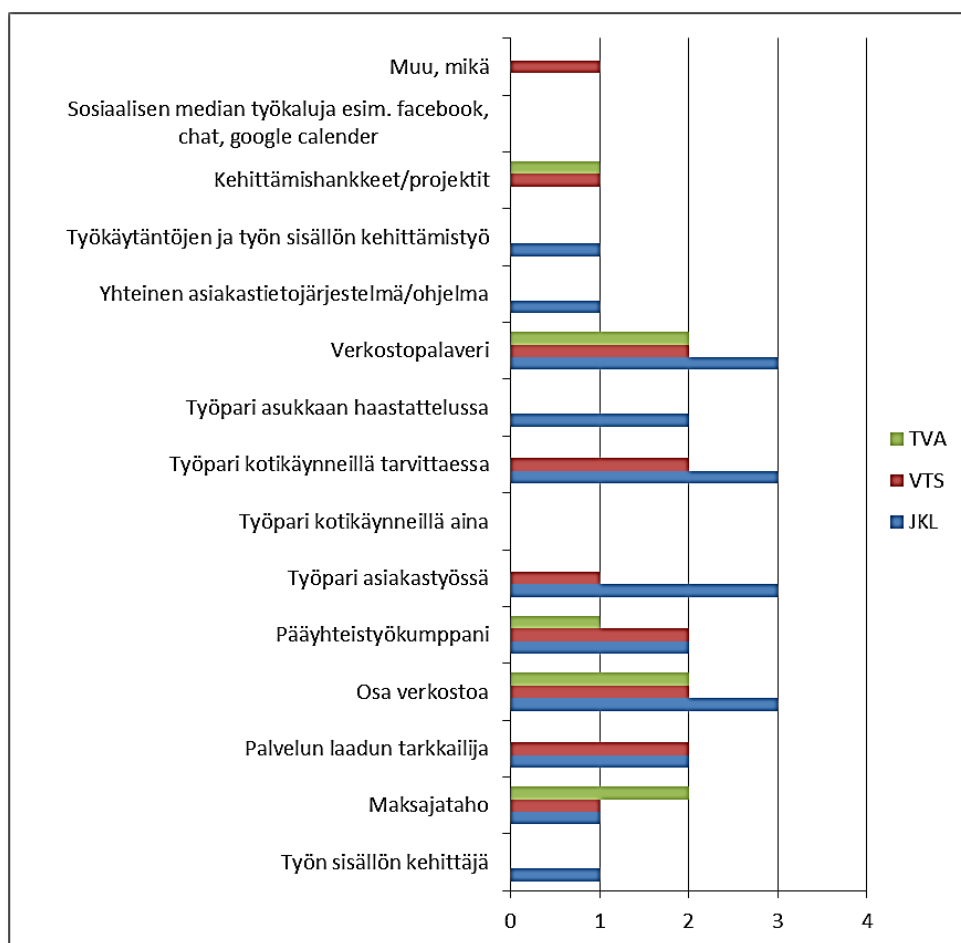


Kuvio 13. Ennaltaehkäisevä työ

Ennaltaehkäisevä- ja korjaava työ keskittyi omiin palvelusuunnitelman mukaisiin asiakassuhteisiin. Ennaltaehkäisevää ja korjaavaa työtä ei tehty muiden kiinteistöyhtiön asukkaiden vuokramaksuongelmien ja häiriöiden selvittämiseksi.

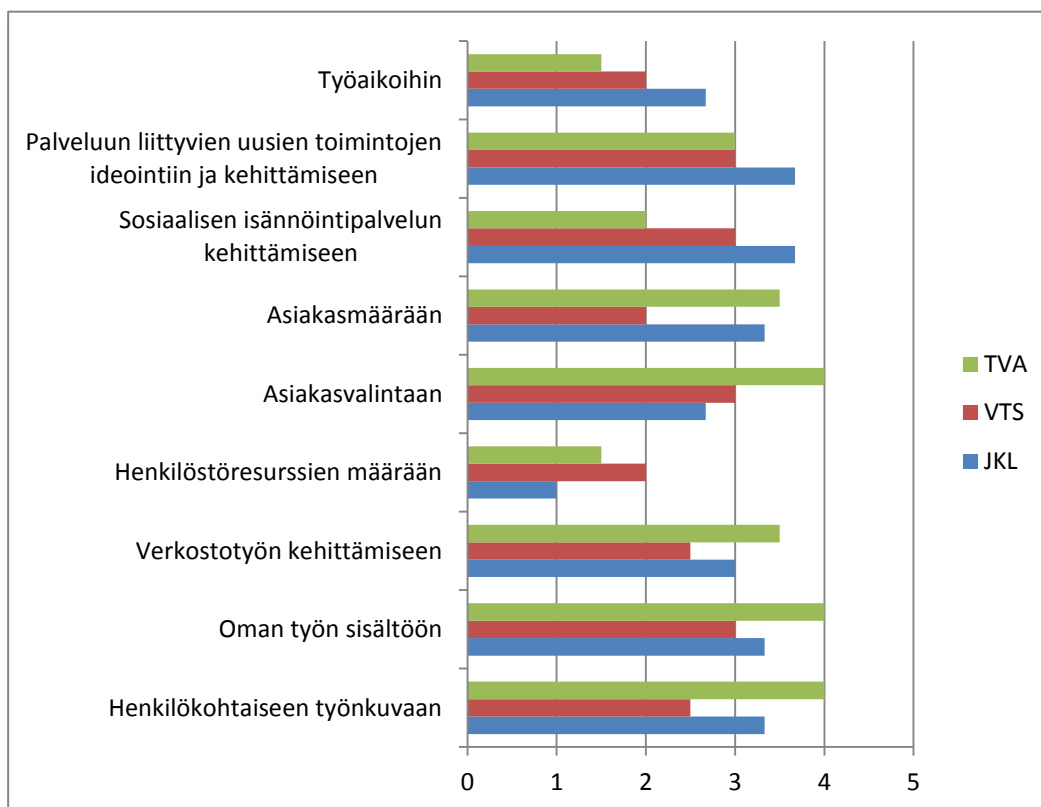
8.6 Rakenteiden erojen vaikutukset palveluiden sisältöön

Jyväskylässä sosiaalisen isännöinnin yhteistyö sosiaalitoimeen on selvästi laajempaa verrattuna Tampereella tehtävään yhteistyöhön. Tämän mahdollistavat mm. Jyväskylän yhteiset työtilat, yhteinen asiakastietojärjestelmä ja yhteinen hallinto. Jyväskylässä sosiaalitoimen rooli oli olla myös sosiaalisen isännöinnin työkäytäntöjen ja sisällön kehittäjä ja työpari asukkaan haastattelussa. Erona Tampereen palveluntarjoajiin, Jyväskylässä sosiaalitoimen rooliin ei kuulu olla mukana yhteisten kehittämishankkeiden ja projektien toteuttamisessa. Palveluntarjoajista TVA:lla on vähiten yhteistä sosiaalitoimen kanssa. Kuviossa 14 on havainnollistettu sosiaalitoimen erilaiset roolit suhteessa sosiaaliseen isännöintiin ja erilaiset yhteistyötavat.



Kuvio 14. Sosiaalitoimen roolit ja yhteistyötavat

Tarkasteltaessa yhteistyön laajuutta suhteessa vuokratotaloyhtiöön nousi Jyväskylän ja Tampereen välillä suuria eroja. Tampereen yhteistyö kiinteistöyhtiöön on luonnollisesti laajempaa verrattuna Jyväskylään, koska Tampereen molemmissa tapauksissa on kyse kiinteistöyhtiöstä. Tampereella säännöllinen yhteistyö kattoi kaikki kysymyksessä mainitut tahot. Lisäksi he nostivat yhteistyötahoiksi asukaskoordinaattorin, perinnän, asukasisännöinnin ja sosiaalisen isännöinnin. Jyväskylässä säännöllistä yhteistyötä tehtiin vain vuokranvalvonnan, kiinteistösihteerin ja asiakaspalvelun kanssa.



Kuvio 15. Työntekijöiden vaikuttamismahdollisuudet

Kuvio 15 kuvaa vastaajien kokemuksia vaikuttamismahdollisuuksistaan sosiaalisen isännöintipalvelun sisältöön. TVA:n työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa melko tai erittäin paljon henkilökohtaiseen työkuvaan, oman työn sisältöön, verkostotyön kehittämiseen, asiakasvalintaan, asiakasmäärään ja sosiaalisen isännöintipalveluun liittyvien uusien toimintojen ideointiin ja kehittämiseen. TVA:n työntekijät kokevat, etteivät voi vaikuttaa lainkaan tai voivat vaikuttaa vain vähän henkilöstöressurssien määrään, sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämiseen ja työaikoihin.

VTS-kotien työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa melko paljon oman työn sisältöön, asiakasvalintaan, sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämiseen sekä palveluun liittyvien uusien toimintojen ideointiin ja kehittämiseen. Työntekijät kokivat, etteivät voi vaikuttaa lainkaan tai voivat vaikuttaa vain vähän työaikoihin, henkilöstöressurssien määrään ja asiakasmäärään.

Jyväskylän työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa melko tai erittäin paljon henkilökohtaiseen työkuvaan, oman työn sisältöön, verkostotyön kehittämiseen, asiakasmäärään, sosiaaliseen isännöintipalvelun kehittämiseen ja sosiaalisen isännöintipalveluun kehitettävien uusien toimintojen ideoimiseen. Jyväskylän työntekijät kokivat, etteivät voi vaikuttaa lainkaan tai voivat vaikuttaa vain vähän henkilöstöresurssien määrään ja asiakasvalintaan.

Kaiken kaikkiaan vastaajat kokivat, että he voivat vaikuttaa vähiten henkilöstöresurssien määrään ja työaikoihin. Eniten vastaajat kokivat voivansa vaikuttaa oman työn sisältöön, henkilökohtaiseen työkuvaan ja palveluun liittyvien uusien toimintojen ideointiin ja kehittämiseen.

8.7 Työntekijöiden näkemykset palvelun kehittämisestä

Tampereen VTS-kotien ja TVA:n vastaavilla sosiaalisilla isännöitsijöillä on yhteneväinen mielipide siihen, että sosiaaliselle isännöinnille on edelleen tulevaisuudessa tarvetta ja eikä maksajatahon suunnalta ole ollut muutospaineita rahoituksen tai toiminnan suhteen. Vastauksista nousi myös näkemys sosiaalisen isännöintipalvelun tarjonnan lisääntymisestä tulevaisuudessa. Jyväskyläläisten vastaajien mielestä sosiaalinen isännöinti tulee olemaan tulevaisuudessa merkittävämpi sosiaalityön muoto ja myös merkittävämpi palvelu kiinteistöyhtiölle.

Jyväskylän sosiaaliset isännöitsijät pitivät työnsä kehittämisen kannalta seuraavia viittä tahoja tärkeimpänä: **vuokranantajat, nuorisotyö, vankeinhoitolaitos, lastensuojelu-/perhetyö ja maahanmuuttajatyö**. TVA:n työntekijät nimeävät kehittämisen kannalta tärkeimmiksi kumppaneiksi **Tampereen kaupungin ja sen sosiaalitoimen, tuetun asumisen palveluntuottajat sekä muut kolmannen sektorin toimijat**. VTS-kotien työntekijät nimeävät yhteistyön kehittämisen kannalta tärkeimmiksi kohteiksi **oman organisaation johdon, sosiaalitoimen, päihdehuollon, Tampereen kaupungin ja tuetun asumisen palveluntuottajat sekä kolmannen sektorin toimijat**. Sekä VTS-

kotien että TVA:n työntekijät nimeävät Tampereen tuetun asumisen palveluntuottajat tärkeiksi kehittämiskumppaneiksi sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämiseksi.

Molempien Tampereen vastaajatahojen mielestä sosiaalinen isännöinti on tulevaisuudessa vähemmän merkittävä palvelu kiinteistöyhtiöille. VTS-kodit eroavat tässä muista toimijoista, he näkevät sosiaalisen isännöinnin olevan tulevaisuudessa merkittävämpi sosiaalityön muoto, mutta vähemmän merkittävä palvelu kiinteistöyhtiölle. Sosiaalisen isännöinnin kehittämisen tulisi painottua jyväskyläläisten mielestä asiakastyölähtöisyyteen ja sosiaalityölähtöisyyteen, VTS-kotien ja TVA:n mielestä sen sijaan asiakastyölähtöisyyteen ja kiinteistöyhtiölähtöisyyteen.

”Sosiaalseen vuokra-asumiseen kytkeytyy kuitenkin väijäämättä sen veran problematiikkaa, että jonkinlaista asumisneuvontaa / sosiaalista isännöintiä tullaan varmaankin tarvitsemaan aina. Se on sitten toinen juttu, onko nykymuotoinen jaettu rahoitus tulevaisuudessa käytössä ja mikä taho palvelut tuottaa, ja kutsutaanko palvelua sosiaalseksi isännöinniksi vai asumisneuvonnaksi. Asumisneuvoja on jo alettu palkkaamaan muidenkin vuokrayhtiöiden (VVO, YH-kodit jne.) toimesta Tampereella ja kaupungin omista asumisneuvojista soten palkkalistoilla olevista on myös puhuttu.”

”Lisää tarvittaisiin resursseja työhön, koska asiakkaita riittäisi useammallekin työntekijälle, vuokrayhtiöt säästäsi ennaltaehkäisevässä työssä ja samoin yhteiskunta.”

”Näen isännöinnin yhtenä tulevaisuuden menestysalana ja uskon että sosiaalinen isännöinti tulee kasvamaan ja ottamaan oman paikkansa yhteiskunnassa.”

”Uskon, että erilaiset kotiin annettavan tuen muodot (mm. sos.isännöinti) tulee lisääntymään tulevaisuudessa.”

”Vuokra-asumisessa asumisen tukeminen on tärkeää, muuten tulee kestämättömän suuria inhimillisiä ja taloudellisia kustannuksia, sosiaalinen isännöinti on yksi hyvä tapa edistää asumisen onnistumista sosiaalityön ja isännöinnin yhdistelmänä.”

Jyväskylässä sosiaalinen isännöinti nähdään järkevänä ja lisääntyvänä toimintamallina myös tulevaisuudessa. Toimintatavan tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista ja asiakkaiden tulee sitoutua palveluun. Entistä tiiviimmät ja lyhyemmät työskentely-

jaksot asiakkaiden kanssa nähdään pitkäkestoisia hyödyllisempinä. Suunnitelmallisuutta voidaan lisätä tarkistamalla työskentelyn tavoitteita asiakkaan kanssa säännöllisesti. Jyväskylässä nähdään oma palvelu tärkeänä lisänä ostopalveluiden rinnalla. Omassa palvelutuotannossa on se etu, että työntekijät toimivat samoissa tiloissa sosiaalityön kanssa. Tämä lisää yhteistyön määrää ja sujuvuutta. Toiveena olisi saada tulevaisuudessa lisättyä sosiaalista isännöintiä tekevän henkilökunnan määrää. Tämä voi olla haasteellista, sillä kaupunkiorganisaation yleisenä tavoitteena on vähentää henkilöstöä.

Vuokrataloyhtiön kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseksi Jyväskylän vastaajat lisäisivät yhteisiä asiakaspalavereita, asumisen ongelmia ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä, yhteistä vuokranmaksun seuranta ja koulutusta. Vastaajat lisäisivät vuokrataloyhtiöiden työntekijöiden sosiaalialan osaamista, jotta asiakkaan tilanne voitaisiin ottaa paremmin huomioon. Jyväskylän työntekijät kehittäisivät palveluaan lisäten yhteistyötä vuokrataloyhtiön kanssa yhteisillä asiakaspalavereilla, yhteisellä vuokranmaksun seurannalla ja kotikäynneillä. Sosiaalitoimen suuntaan kehittämistarpeena näyttäytyy laajempi tiedonsaantioikeus yhteisestä asiakastietojärjestelmästä. Toisena tärkeänä kehittämiskohteena sosiaalitoimeen ovat yhteiset asiakastyöpalaverit, joilla parannetaan tiedonkulkua. Näillä palavereilla pyrittäisiin myös vaikuttamaan siihen, että palvelun piiriin löydettäisiin ne henkilöt, jotka hyötyisivät palvelusta eniten. Osa kehittämistoiveista on ollut jo työn alla kyselyä tehtäessä. Sosiaalisen isännöinnin työntekijät toivovat lisää päätösvaltaa omaan työhön ja asiakkaiden valintaan.

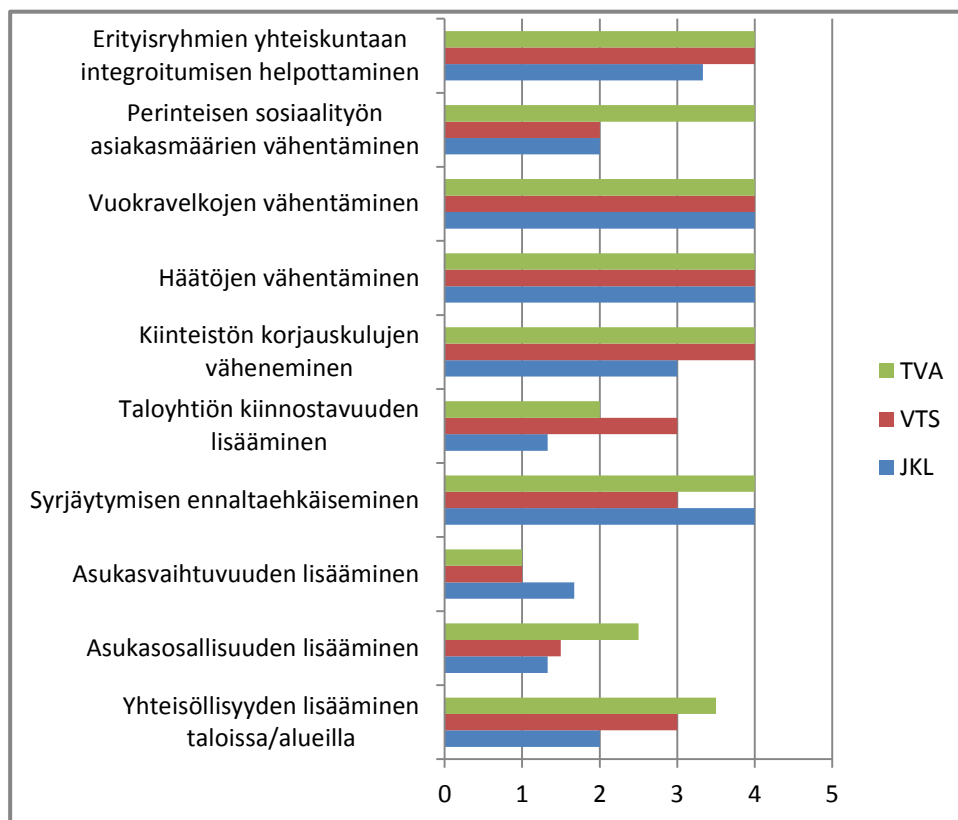
VTS-kotien työntekijät lisäisivät kiinteistöyhtiön omaan sisäisen tiedottamisen kehittämistä. Tiedonkulun parantuminen, esimerkiksi asukkaiden vuokranmaksuongelmista vähentäisi kiinteistöyhtiöön kohdistuvia perintäkuluja ja asukkaiden häätöjä. VTS-kodit kehittäisivät myös uudenlaista yhteistyötä muiden vuokrataloyhtiöiden kanssa, jolla vältettäisiin ns. ongelma-asukkaiden kiertämisen yhtiöstä toiseen. Sosiaalitoimen kanssa kehitettäisiin yhteistyötä yhteydenpidon osalta varsinkin kriisitilanteissa. Kehitettävää koettiin olevan niin uusien asiakkaiden asumisen kriisiytyessä (ei ole-massa olevaa aktiivista asiakkuutta sosiaalitoimeen) kuin jo asiakkaana olevien asuk-

kaiden elämäntilanteen merkittävästä muutoksesta tiedottamisesta, esimerkiksi van- kila- tai hoitolaitosjaksosta. Sosiaalityöntekijöiltä toivotaan parempaa tavoitettavuut- ta ja asioiden nopeampaa käsittelyä. Lapsiperheiden sosiaalityön puolelle toivotaan yhteyshenkilöitä, jotta asiakasperheiden asuminen pystyttäisiin turvaamaan kriisiti- lanteissa ja hädät pystyttäisiin ennaltaehkäisemään.

TVA:n työntekijät toivoivat, että sosiaalisen isännöintipalvelun sisältöä kehitettäisiin entistä enemmän yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Asiakastyöhön liittyvää kehit- tämistä tarvitaan asiakashaastattelujen, sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuden ja verkostopalaverien järjestämisen osalta asukkaan asumisen kriisiytyessä. Molemmat Tampereella toimivat tahot toivoivat yhteyshenkilöä sosiaalitoimeen. Myös TVA:n vastaajat nostavat esiin kiinteistöyhtiön oman sisäisen tiedottamisen kehittämistar- peen.

Lisäkoulutustarpeiksi nousevat Jyväskylässä sosiaali- ja terveysalan syventävät opin- not, kuten mielenterveys- ja päihdeopinnot, kun taas Tampereella nousi koulutustar- peita kiinteistö- ja liiketalouden alalta sekä johtamistyön ja ihmisten parissa tehtävän työn osaamista lisäävää koulutusta.

Erittäin tärkeäksi kaikki vastaajat kokivat häätöjen ja vuokravelkojen vähentämisen (kuvio 17). Suurimmat erot vastaajatahojen kesken tulivat perinteisen sosiaalityön asiakasmäärän vähentämisessä sekä taloyhtiön kiinnostavuuden ja yhteisöllisyyden lisäämisessä taloissa.



Kuvio 16. Kehittämiskohteiden tärkeys

Sosiaalinen isännöinti on jyvaskylälaisten mielestä asiakastyölähtöistä ja sosiaalityölähtöistä. VTS-kotien vastaajien mukaan sosiaalinen isännöinti on asiakastyölähtöistä ja kiinteistöyhtiölähtöistä. TVA:n vastaajien mukaan sosiaalinen isännöinti on kiinteistöyhtiölähtöistä ja asiakastyölähtöistä.

9 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Jyväskylän ja Tampereen toimijoiden palvelurakenteet ja sosiaalisen isännöinti palvelut eroavat toisistaan sekä millaisia kehittymistarpeita työntekijät näkevät sosiaalisella isännöintipalvelulla olevan.

9.1 Palveluiden erojen arviointia

Palvelujen erojen taustalta nousi vahvasti palveluntarjoajan oman toimialan mukaisesti muotoutunut sosiaalinen isännöintipalvelu. Vastauksien perusteella voidaan todeta kaikkien toimijoiden olevan tyytyväistä tuottamaansa sosiaalisen isännöinnin palveluun. Vertailussa nousi mielenkiintoisia eroja palveluiden sisältöjä koskien.

Toimijoiden väliltä löytyi merkittävä ero sosiaalista isännöintipalvelua tukevien toimintojen määrässä ja laajuudessa. VTS-kotien asukaspalveluosaston toimintamalli on lähellä Nupposen näkemystä sosiaalisesta isännöinnistä (Nupponen 1991, 29, 84–85; Kärkkäinen 2008, 91; Backlund (2005, 76.)

VTS-kotien asukaspalvelut ja sen 11½ työntekijää vastaavat vuokrataloyhtiön kaikista asukassuhteista. Asukaspalvelun työntekijöiden yhteistyöllä mahdollistetaan asukkaiden asumisviihtyvyyteen vaikuttaminen ja asukkaiden ohjautuminen ennaltaehkäisevästi oikeanlaisten palveluiden piiriin. Asukasisännöitsijät ohjaavat asukkaita tarpeen mukaan VTS-kotien omista asunnoista sosiaalisen isännöinnin piiriin. Toinen huomionarvoinen asia on kortteli-isäntä. Tärkeänä osana hänen työtään on näkymien taloilla, asukastoiminnan aktivointi ja häiriöiden ehkäisy. Näillä toimenpiteillä kortteli-isäntä tukee sosiaalisten isännöitsijöiden työtä. Sosiaalisilla isännöitsijöillä on etunaan asukaspalveluiden työntekijäresurssien mahdollistama nopea tiedonkulku ja muu yhteistyöverkosto, jolla he pystyvät vastaamaan asukkaiden ongelmiin nopeammin kuin mitä se tapahtuisi sosiaalitoimesta käsin. Hoppania-Pantsun (2007, 49) mukaan vuokrataloyhtiön palkkalistoilla oleva työntekijä kykenee paremmin ennaltaehkäiseviin ratkaisuihin verrattuna niihin palvelutarjoajiin, jotka tulevat vuokratalon ulkopuolelta. Asukkaiden osallisuuden lisääminen tuottaa hyvinvointia vuokrataloissa.

VTS-kotien toimintamalli vaikuttaa toimivalta. Asukaspalveluiden panostus asukkaiden asumisviihtyvyyteen, asukastoiminnan aktivoimiseen ja kiinteistöyhtiön sisäiseen yhteistyöhön näyttäisi tehostavan sosiaalista isännöintipalvelua. VTS-kotien asiakasmäärä onkin suurin, 250 asiakasta vuonna 2014.

Jyväskylän sosiaalinen isännöinti ja sen toteutustapa herätti pohtimaan, onko palvelu eräänlainen tuetun asumisen muoto? Sosiaalitoimella ei ole omia vuokra-asuntoja, joten yhteistyökumppaniksi tarvitaan vuokrataloyhtiöitä. Tällöin asuntojen saaminen asukkaille ei ole itsestäänselvyys. Aiemmin Jyväskylässä asukasvalinnan teki SAS-ryhmä, jonka jäsenenä toimivat sosiaalityön edustaja, psykiatrisen palveluasumisen koordinaattori ja vuokrataloyhtiöiden edustajia, mutta sosiaalisen isännöinnin työntekijät eivät olleet mukana. Tämä herätti pohtimaan, kuinka asumisohjaajien toivomaa vaikuttamismahdollisuutta asiakasvalinnassa voitaisiin lisätä. Kyselyn suorittamisen jälkeen tilanne onkin Jyväskylässä muuttunut parempaan suuntaan. Nyt myös asumisohjaajien osaamista hyödynnetään asiakasvalinnassa ja he ovat mukana SAS-ryhmässä. Tampereella asukasvalinnan tekevät vastaavat sosiaaliset isännöitsijät, joten on todennäköistä, että palveluun valikoituvat siitä parhaiten hyötyvät.

Voidaanko ajatella, että Jyväskylän palvelu kuitenkin tukee enemmänkin porrasmaisesti toimivaa asumispalvelujärjestelmää? Jyväskylän palvelussa näkyy vahvasti aikuissosiaalityön työorientaatio. Työ perustuu tiiviiseen verkostotyöhön sosiaalityöntekijöiden kanssa ja asiakastyöhön. Asiakastyö ei suoranaisesti liity vain asumisen ongelmiin, vaan tuki on laajempaa asukkaan elämänhallintaa tukevaa ohjausta, jossa tarvittaessa työntekijä tapaa asiakasta tarvittaessa useita kertoja viikossa. Verrattuna kiinteistöyhtiöiden palveluun JKL:n palvelu on intensiivisempää ja sillä pyritään vastaamaan laajempiin ongelmiin kuin vain asumisen ongelmiin. Kiinteistöyhtiöiden sosiaalisessa isännöintipalvelussa keskitytään asumisen onnistumisen tukemiseen ja asiakastapaamisia on kerran kuukaudessa. Tämän tutkimuksen mukaan voidaan ajatella, että Jyväskylän sosiaalinen isännöinti on löytänyt paikkansa yhtenä sosiaalitoimen tarjoamana palveluna. Sen tarjoama tiivis lyhytaikainen tuki 4–8 kuukauden ajaksi näyttäytyy toimivana palveluna. Toisena erona kiinteistöyhtiöstä käsin tehtävään työhön, puuttuu JKL:n palvelusta nopean puutumisen malli asumisen ongelmiin. Puuttuva palanen on kiinteistöyhtiön tiedot asukkaista. Esimerkiksi isännöitsijöillä ja kiinteistösihteereillä on paljon sellaista tietoa, joka auttaisi ennaltaehkäisemään kriisitilanteita. Yhteistyölle olisi tarvetta myös ennaltaehkäisevien kotikäyntien muodossa. Kolmas puuttuva aspekti on talojen yhteisöllisyyden ja asukkaiden osallisuuden lisääminen vuokrataloympäristössä. Backlund (2005, 56, 62) sekä Hoppania-Pantsu

(2007, 50) näkevät kiinteistöyhtiön vahvuutena nopean tiedonkulun. Asumisongelmista saadaan tieto nopeasti ja tällöin niihin voidaan reagoida nopeammin.

TVA:n sosiaalinen isännöinti on esimerkki vahvasta verkostotyöstä ja asumisen tukitoimista, jotka kohdistuvat tiettyihin asiakasryhmiin. TVA:n toiminnassa näkyy selkeä profiloituminen asiakasryhmien osalta. TVA:n suurimpina asiakasryhminä ovat mielenterveys- ja päihdeongelmaiset. TVA:n vastaava sosiaali-isännöitsijä on saanut kunniakirjan työstään huumehaittojen vähentämiseksi. Palkinnon on myöntänyt A-klinikkasäätiö ja Terveystieteiden tutkimuskeskus vuonna 2013. Perusteena palkinnon saamiselle oli ennakoluuloton työote. TVA:n ja A-klinikkasäätiön yhteistyöllä on asutettu ansiokkaasti kymmeniä asukkaita Asunto ensin-mallia hyödyntäen. (Kotihetkiä 2/2013, 10.) Tulevaisuudessa tarvitaan asunnottomuuden vähentämiseksi toimenpiteitä ja yhteistyötä tulee lisätä asuntoviranomaisten, sosiaaliviranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Työntekijäresurssien lisäämisen ohella tulee panostaa ennaltaehkäisevään työotteeseen ja vahvaan asumisen tukityöhön. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak, 2006, 141–155.)

9.2 Työntekijöiden näkemykset sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämishaasteista

Tutkimuksen tulokset asiakasmäärien ja etenkin onnistuneiden asiakkuuksien määrin suhteen vahvistivat ennakko-oletusta siitä, että sosiaalinen isännöinti on toimiva tapa puuttua asumisen ongelmiin ja korjata asunnottomuuteen johtavia ongelmia. Sosiaalinen isännöinti on vähän käytetty ja eräänlainen uusi malli ennaltaehkäisevään työhön, jolla ehkäistään tehokkaasti ”turhia” häätöjä ja tuetaan oikea-aikaisesti tuen tarpeessa olevia. Punaisena lankana kaikissa toimissa on ennaltaehkäisevä työ ja varhaiset tukimuodot riskiryhmille sekä korjaava työ. (Kaste 2012–2015, 1, 16).

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi on tehty töitä PAAVO-ohjelmilla. Asunnottomuusluvut ovat kääntyneet laskuun, mutta kaikkien kaupunkien kohdalla ei ole näin. Jyväskylässäkin asunnottomuusluvut nousivat vuonna 2014. (Asunnottomat 2014, Liite 3.) Voidaanko ajatella, että Jyväskylässä ei ole riittävästi tarjolla erityisryhmille asumispalveluita. Voiko sosiaalinen isännöinti olla tulevaisuudessa se asuminen tukipalvelu, jolla ennaltaehkäistään asunnottomuutta? Kaikki toimijat olivat samaa mieltä siitä, että sosiaaliselle isännöinnille on edelleen tulevaisuudessa tarvetta ja palvelun tarjonta tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Yhden toimijan tavoitteena on vakinaistaa yksi työntekijä lisää sosiaaliseen isännöintiin. Toiminnan laajentumisesta onkin esimerkkinä Tampereen YH-kodit, jonka toimesta on aloitettu tarjota asumisneuvojan palveluita, jotka sisällöltään vastaavat pitkälti sosiaalista isännöintiä.

9.3 Kehittämisehdotukset

Kehittyäkseen yhdeksi tulevaisuuden sosiaalityön muodoksi, tarvitsee sosiaalinen isännöinti vahvaa kehittämisotetta sekä nykyisiltä että uusilta toimijoilta. Sosiaalialalle tarvitaan lisää palvelujen laadun ja vaikutusten arviointia, jotta palveluita voidaan kehittää, ei vain tehokkaammaksi vaan myös vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Tilastointia tarvitaan palvelun vaikuttavuuden todentamiseksi. Tarvitaan järjestelmällistä tietoa kaikista asiakasprosessin vaiheista ja sitä tulee kerätä kaikilta osallisilta; asiakkaalta, kiinteistöyhtiöltä ja sosiaalitoimelta. Kiinteistöyhtiöillä on jo olemassa olevat järjestelmät, joilla voidaan mahdollistaa riittävä tiedonkeruu asumisneuvontatyön käyttöön ja vaikuttavuuden arvioimiseksi. (Storhammar & Itkonen 2012, 12–13.) Tilastoinnilla ja palvelun vaikuttavuuden näkyväksi tekemisellä olisi mahdollista vaikuttaa siihen, että sosiaalityön asiakkaille olisi tarjolla vaikuttavuustietoon perustuvaa palvelua. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin puuttuessa ovat sosiaalityön hallinnon päätökset perustuneet poliittisiin ja taloudellisiin perusteisiin. (Kivipelto ym., 2013, 4, 21.)

Sosiaalisen isännöintipalvelun laadun ja toimivuuden arvioimiseksi tulee toimijoiden kehittää asiakastilastointia. Tilastointia voidaan kehittää seuraavan kehittämisehdotuksen avulla:

Mistä asukas tulee palveluun, mistä syystä, aikaisemmat häädöt / vuokravelat, aikaisempien häätöjen syy: vuokratähti/häiriöt/asunnon huono kunto, asiakkuuden alku- ja loppupäivämäärä, asiakkuuden keskeytymisen syy, mahdollinen asunnon vaihto, häätö-/oikeusprosessin välttäminen, vuokratähtisopimukset, miten vuokratähtien maksu onnistui, häiriöt, asunnon kunto, ohjauksella säästetyt korjauskulut, palveluohjaukset, elämäntilanteen muutokset.

Lisäksi pyydetään säännöllisesti asiakas- ja verkostopalaute sekä tehdään rahamääräinen arvio palvelun vaikutuksista eri tahoille (kiinteistöyhtiö, sosiaalitoimi, terveyspalvelut).

Vuokranvalvonnan, sosiaalisen isännöinnin ja huoltoyhtiön lisääntyvällä yhteistyöllä on mahdollista saavuttaa merkittäviä taloudellisia säästöjä niin asukkaalle itselleen kuin vuokratähtoyhtiölle sekä sosiaalitoimelle. Yksi tapa lisätä yhteistyötä voisi olla vuokranmaksuseurannan laajentaminen ”**etsiväksi työksi**” koko asumiskantaan? Tällä etsivällä työllä voisi saada kiinni ennaltaehkäisevästi ne asukkaat, jotka tarvitsevat apua. Vuokranseurannasta poimittaisiin ne asukkaat, joilla on useita maksujen myöhästelyjä ja mahdollisesti vuokratähtien maksusuunnitelma. Sosiaalinen isännöinti voisi puuttua toistuviin maksujen myöhästelyihin ottamalla yhteyttä asukkaisiin ennen kuin ongelmat alkavat kasaantua. Asukkailla, joilla on toistuvia ongelmia vuokranmaksun kanssa, voi olla ongelmia asunnon kunnosta huolehtimisessa tai muussa ohjauksessa vaativassa asiassa. Taloudelliset hyödyt tulevat selkeimmin esiin vuokravelkojen ja häätöjen vähentyessä (Storhammar & Itkonen 2012, 23–24; Backlund 2004, 16–17, 40.) Vuonna 2014 VTS-kodeilla toteutettiin etsivällä työotteella vuokraseurannaa 2014 perinnän, asukaskoordinaattorin ja sosiaalisen isännöinnin yhteistyöllä. Asukkaita seulottiin ja ohjattiin joko sosiaaliseen isännöintiin tai esim. sosiaalitoi-

meen hoitamaan häätöuhkaa. VTS:n häädöt lähes puolittuivat tämän yhteistyön tuloksena vuonna 2014. (Unkuri 2015a.)

Huoltoyhtiöiden huoltomiehet liikkuvat taloilla päivittäin ja heillä on paljon ”hiljaista tietoa” asukkaista ja taloilla tapahtuvista häiriöistä. Huoltomiesten tiedot tulisi ottaa sosiaalisten isännöitsijöiden käyttöön. VTS-kodeilla huoltomiehet jakavat ”hiljaista tietoa” tarpeen mukaan asukasisännöitsijöille mm. huonosti hoidetuista asunnoista tai huonokuntoisista asukkaista (Unkuri 2015b.) Sosiaalitoimeen tulisi saada myös yhteyshenkilö, joka olisi käytettävissä tarpeen mukaan. Ilman tätä etsivää työtä nämä avuntarpeessa olevat ihmiset todennäköisesti jäisivät yhteiskunnan tukitoimien ulkopuolelle (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 114–115.)

Sosiaalisen isännöinnin kehittämiseksi tarvitaan hallintorajat ylittävää yhteistyötä. Tampereen toimijat ehdottavatkin laadukkaiden asumispalveluiden kehittämiseksi koko asumispalveluverkoston ja sosiaalitoimen mukaan ottamista. Uudenlaista yhteistyötä voitaisiin kehittää niin, että ns. ongelma-asukkaiden kiertäminen yhtiöstä toiseen vältettäisiin ja asukkaiden osallisuutta lisättäisiin. Asukkaiden osallisuutta voidaan kehittää niin, että asukkaat ovat mukana palvelun kehittämisverkostossa. Kiinteistöyhtiöiden sosiaalisten isännöitsijöiden ja sosiaalitoimen välisessä yhteistyössä on kehitettävää. Näiden toimijoiden palvelujen sisällöt eroavat toisistaan, mutta molemmat toimijat tarvitsevat toisiaan. Kiinteistöyhtiöiden ja sosiaalitoimen palvelut eroavat toisistaan. Kiinteistöyhtiö painottaa palvelunsa asumisen onnistumisen varmistamiseen, kun taas sosiaalitoimen palvelussa korostuu asiakkaan elämänhallinta. Asumissosiaalityötä tulee kehittää hyvässä yhteistyössä toisen työn lähtökohdat tunnistaen. Uusilla yhteistyöntavoilla voidaan tehostaa ja nostaa palvelun laatua. Sosiaalitoimen yhteyshenkilöllä parannettaisiin palvelun nopeutta. Varsinkin asumisen kriisiytyessä se mahdollistaisi ongelmiin puuttumisen ennen kuin ne johtavat vuokrasuhteen purkamiseen. Voisiko tämä sosiaalitoimen yhteyshenkilö osallistua kiinteistöyhtiön järjestämiin asukastapahtumiin alueilla, jossa on paljon vuokrataloja? Asukastapahtumat tarjoavat matalan kynnyksen paikan tavata sosiaalityöntekijää. Näitä uusia tapoja kohdata asiakkaita tulee ideoita yhdessä asumispalveluverkoston ja asukasedustajien kanssa. Kananoja (2004, 29–30) näkee sosiaalityön haastei-

den liittyvän sosiaalityön osaamisen kehittämiseen. Osaamisen lisäämistä tarvitaan erilaisista ihmisten elämäntilanteista ja heidän toimintaedellytyksistään. Sosiaalityön mahdollisuutena on kumppanuuksien hyödyntäminen ja toimiminen muutostyön osaajana sekä mahdollistajana.

LÄHTEET

22.12.2009/1599. Asunto-osakeyhtiölaki. Viitattu 16.2.2014. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi> , ajantasainen lainsäädäntö.

Ammattinetti. TE-palvelut. Ammatti. Isännöitsijä. Viitattu 16.2.2014.
http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/346_ammatti

Ahkerat 2008. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Ohjelmatyöryhmä AHKERAT. PDF. Viitattu 15.1.2014.
<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/bcd2c980418db1a992cfd6fb5088ca3e/vahentamisohjelma.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=bcd2c980418db1a992cfd6fb5088ca3e>

Anttonen, R. 2012. Asumisen hyvät käytännöt. Oma koti kullaa -seminaari 30.5.2012. Viitattu 11.2.2013.
<http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/224686/ANTTONEN+Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n+malli.pdf>

Artesola, M. 2012. Monikulttuurisuus taloyhtiössä. Kiinteistöalan kustannus Oy 2012.

Asumisvuosi 2013. VTS-kodit vuosikertomus 2013. PDF. viitattu 21.2.2015.
<https://www.vts.fi/usercontrols/naytaliite.aspx?id=2995>

Asunnottomat 2014. Selvitys 1/2015. ARA asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Viitattu 21.2.2015. PDF. [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitys_12015_Asunnotomat_2014\(32596\)](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitys_12015_Asunnotomat_2014(32596))

Asunnottomat 2014. Selvitys 1/2015. Liite 3. ARA asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Viitattu 21.2.2015. PDF. [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitys_12015_Asunnotomat_2014\(32596\)](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitys_12015_Asunnotomat_2014(32596))

Asunto ensin. 2014. Irti asunnottomuudesta. Viitattu 14.12.2014.
http://www.socca.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/jatkoasuttaminen/vapautuvat_vangit/t46

Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. 2011. Ympäristöministeriö. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011. Edita Prima Oy, Helsinki. Viitattu 11.2.2013. <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=124810&lan=fi>

Asumisneuvonnan opas 2010. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Viitattu 23.2.2013. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan_opas

Asunto ensin. 2014. AE keskeiset periaatteet. Viitattu 30.11.2014.

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_periaate/ae_keskeiset_periaatteet

Ara. Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus verkkosivut. Asuinalueiden kehittämishjelma 2013 -2015. PDF. Viitattu 23.3.2014. [http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asuinalueiden_kehittamisohjelma/Hankkeet/Tampere/Oma_Verkko_Tesoman_nuorten_osallisuutta\(28396\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asuinalueiden_kehittamisohjelma/Hankkeet/Tampere/Oma_Verkko_Tesoman_nuorten_osallisuutta(28396)).

Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo. 2011. 9. painos. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Backlund, A. 2004. Selvitys sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus internetsivut: asumisneuvonnan oppaan lähdeluettelo. Viitattu 17.1.2015. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan_opas

Backlund, A. 2005. Asumisneuvoja - vuokra-asukkaan tuki ja palveluverkoston uudennlainen toimija. Pro Gradu -työ. Helsinki. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos. <http://www.ara.fi/download.asp?contentid=23893&lan=fi>

Ethics in social works, Statement of ethical principles, 2004. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Erityisryhmien asumisen järjestäminen Tampereella – prosessikuvaus ja linjaukset. 2014. Kaupunginhallituksen suunnittelukokous 13.1.2014. Viitattu 23.2.2014. PDF. http://www.tampere.fi/material/attachments/e/ixaAtzNjg/Erityisryhmien_asumisen_jarjestaminen_Tampereella_-_prosessikuvaus_ja_linjaukset.pdf

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsell, M., Virtanen, A., Jääskeläinen, M., Alho, H., & Partanen, A. (2010). Drug Situation in Finland 2010. National report to the EMCDDA by the Finnish National Focal Point. National Institute for Health and Welfare (THL), Report 39/2010, Helsinki, Finland. PDF. Viitattu 2.6.2014. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085031>

Granfelt, R. 2003. Vankilasta kotiin vai kadulle. Vangit kertovat asunnottomuudestaan. Suomen ympäristöministeriö 613. Helsinki: Edita Prima Oy.

Haapanen, A. 2004. Vähemmän häättöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvoja projekti 1999–2002. Tutkimuskatsauksia 2004/1. Helsingin kaupungin tietokeskus. PDF. Viitattu 11.3.2014. <http://www.ara.fi/download/noname/%7BF880277C-23CB-4CA1-83B0-126AA6D9174F%7D/23018>

HE 164/2014 vp. 2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja

eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. PDF. Viitattu 12.3.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>

Himanen, M. 2009. Kestävän ja vuorovaikutteisen vuokra-asumisen toimintamallin kehittäminen. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15. Osin uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Keuruu.

Hänninen, S. 2010. Asunnottomuuden vähentäminen – menestystarinako? Teoksessa Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikan kilpailuvaltiossa. Toim. S. Hänninen, E. Palola, M. Kaivonurmi. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 162–180. PDF. Viitattu 2.2.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/57a41f5a-82e5-42af-994d-1a848a200c35>

Isännöitsijäliitto. Isännöitsijä asiantuntijana. Viitattu 16.2.2014.

<http://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiössä/isannointi/>

Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja. 2002. Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy. 1.p. Tampere: Tammer-Paino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Juntto, A. 2007. Suomalaisten asumistoiveet ja mahdollisuudet. Helsinki: Tilastokeskus.

Juntto, A. 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus. Rakennetarkastelu. Erilaistuva asuminen, osaprojekti 1. Ympäristöministeriö. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Juurinen, P & Virtanen-Olejniczak, K. 2006. Asunnottomuuden ytimessä 141–155. Teoksessa Vääryyskirja. Toim. Helne, T. & Laatu, M. Kela, 117–130.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Otava.

Jyväskylän kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2010–2013. PDF. Viitattu 22.3.2014.

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/43884_toteuttamisohjelma.pdf

Jyväskylän kaupunki 2014. Organisaatiokaavio.

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/59596_sosiaalipalvelut_paaprosessit.pdf

Jyväskylän kaupungin verkkosivut. Huhtasuon hyvinvointihanke. Viitattu 3.4.2014.

<http://www.jyvaskyla.fi/hallinto/hanke/huhtasuon>

- Kaakinen, J. 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008–2011. Loppuraportti. Viitattu 24.1.2014.
[http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO I loppuraportti J Kaakinen 2012.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO_I_loppuraportti_J_Kaakinen_2012.pdf)
- Kaakinen, J., Nieminen, J. & Ohtonen, J. 2007. Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan arvioinnin loppuraportti. STM:n selvityksiä 2007:12. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF. Viitattu 3.3.2014.
<http://pre20090115.stm.fi/ak1191917554985/passthru.pdf>
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Toim. Ijäs, E. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananoja, A. 2004. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma. Sosiaali- ja terveysministeriön monistetta 2004:15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF. Viitattu 4.4.2014.
<http://pre20090115.stm.fi/cd1105514629540/passthru.pdf>
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PS-Kustannus.
- Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehityshankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto. PDF. Viitattu 20.4.2014. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-22519>
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2010. Tutkimushoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. 2005. (Toim.) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 –toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF. Viitattu 4.4.2014.
<http://urn.fi/URN:ISBN:952-00-1835-2>
- Karppinen, J. 2014. Väkiraportti 2012–2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma (Paavo 2) 2012–2015. Ympäristöministeriö. PDF. Viitattu 27.2.2015.
http://www.asuntoensin.fi/files/3479/Ohjelman_valiraportti_vuodet_2012-2013_valmis.pdf
- Kettunen, M. 2013. Asunto ensin -malli Yhdysvalloista ja soveltaminen Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 78:5, 562–570. Viitattu 11.2.2014.
- Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001. Verkkojulkaisu. Viitattu 28.02.2013.
<http://www.rakli.fi/attachements/2005-08-16T13-22-0345.pdf> .
- Kinni, A. 2013. Asumisneuvonnan vuosiraportti 2012 - 2013. Helsingin sosiaalivirasto.
- Kinnunen, A. & Kuisti, J. 2011. Sosiaalinen isännöinti. Sosiaalisen isännöinnin merkityksiä Asu Ite -hankkeen asiakkaille. Opinnäytetyö. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu,

sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Viitattu 25.02.2013.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33549/Kinnunen_Aino_Kuisti_Jenni.pdf?sequence=1

Kivipelto, S., Blomberg, S., Karjalainen, P & Saikkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä -arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveiden ja Hyvinvoinninlaitos 8/2013. Verkkojulkaisu. Viitattu 1.3.2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-864-3>

Kivipelto, M & Saikkonen, P. 2013. Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Kirjoitus tieteellisessä aikakauslehdessä. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):3. PDF. Viitattu 28.2.2014. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201310216780>

Karjalainen, P & Kivipelto, M. 2014. Yhdyskuntatyö kansalaisia kohtaamassa. Teoksessa: Haverinen, R. & Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 219–240.

Karjalainen, P & Kotiranta, T. 2010 Alustava kartoitus Suomessa aikuissosiaalityössä käytettävistä vaikutusten arvioinnin menettelytavoista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveyspalvelut, Palvelujärjestelmäosasto. PDF. Viitattu 20.2.2014. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/D85304AD-DED5-42D9-A5DD-99B1017AFB2C/16196/Aikososvaik_kartoitus_132010.pdf

Kotihetkiä, 2013. TVA asiakaslehti. 2/2013. PDF. Viitattu. 1.4.2015.
http://www.tampereenvuokra-asunnot.fi/fileadmin/user_upload/pdf/Kotihetkia-2-2013_web.pdf

Kärkkäinen, A., 2008. Asumisneuvonnan vaihtoehtoiset mallit Jyväskylässä. IVA-menetelmän sovellus palveluiden vaikutusten arviointiin. PDF. Viitattu 14.3.2015.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011122719186>

Lehtonen, L., & Salonen, J., 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Ympäristöministeriö, Suomen ympäristö 3/2008, Helsinki.

Liukko, E. 2009. PERUSSOSIAALITYÖN MAHDOLLISUUKSIA -helsinkiäisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. <http://hdl.handle.net/10138/16495>

Muotka, H. 2013. Rakenteellinen sosiaalityö - joko olisi aika? Käsitemanalyttinen kirjallisuuskatsaus rakenteelliseen sosiaalityöhön Suomessa. Pro Gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130434/urn_nbn_fi_uef-20130434.pdf

Murto, A. 2003. Asumisneuvonta - asukkaan ja asuinyhteisön tukena. Ympäristöministeriön julkaisuja. PDF. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B2A43F033-D77C-45F4-817A-C83391DE23F7%7D/23030>

Mäntysaari, M. 2006. Syrjiikö sosiaalityö. Teoksessa Vääryyskirja. Toim. Helne, T. & Laatu, M. Kela, 117–130.

Nimi ovela (2007) "Nimi ovela". Kansallinen tavoite: Pitkääikaissuunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä ("Neljän viisaan ryhmä"). PDF. Viitattu 20.2.2014. [http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma/PAAVO_II/Viisaide_n_ryhman_ja_ahkerien_ryhman_ehdo\(10408\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma/PAAVO_II/Viisaide_n_ryhman_ja_ahkerien_ryhman_ehdo(10408))

Nyyssölä, S. 2012. Valtakunnallinen asunnottomuusseminaari 2012. Tilastojen kertomaa. ARAn ja YM:n asunnottomuuskysely 2012. [http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma/Tapahtumat/Valtakunnallinen_asunnottomuusseminaari_\(10404\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma/Tapahtumat/Valtakunnallinen_asunnottomuusseminaari_(10404))

Onnellinen ja tyytyväinen - kumpaakin, jompaakumpaa, ei kumpaakaan? 2011. Hyvinvointikertomus. Jyväskylän kaupunki. PDF. Viitattu 1.4.2014. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/51192_hvk_2011a.pdf

Patton, M. Q. 2011. Developmental Evaluation. Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use. New York: The Guilford Press.

Pietiläinen, A. 2008. Monimuotoinen asumisneuvonta. Opinnäytetyö. Diakonia ammattikorkeakoulu. Järvenpää: Diakonia ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Viitattu 24.1.2014. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B8FA02DCA-95FB-42BB-8EFB-E555E70799A2%7D/23029>

Pitkänen, S. (2010). Selvitys pitkääikaissuunnottomuuden määrittelystä ja tilastoinnista. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2010.

Pitkääikaissuunnottomuuden vähentämishjelma 2012–2015. PDF. Viitattu 23.2.2014. http://www.asuntoensin.fi/files/1660/Paavo_2012-2015.pdf

Pohjola, A 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, A. & Laitinen, M & Seppänen, M. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress, 16–36.

Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön jäsenyminen. Teoksessa Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Toim. Pohjola,A. & Laitinen,M, Seppänen,M. 2014. UNIPress, 281–293.

Raitakari, S. & Juhila, K. (2014) Asunto ensin -julkaisujen suuntaukset, pääargumentit ja käytännöllispoliittiset tavoitteet. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2), 185–196.

Rikalainen, E.2009. Asunnon vuokraus, Laki ja käytännöt. Kiinteistöalan kustannus Oy

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto ja tuottaja. Viitattu 8.3.2015. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Salovaara-Karstu, C. & Muttilainen, V. 2004. Asuntohädät 2000-luvun Suomessa. Ulosoton rekisteritietoja ja vuokrasuhteen osapuolten kokemuksia. PDF-dokumentti. Viitattu 24.1.2014.

http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/tutkimuksia-saria/tfXgaqxvT/213_Salovaara_Karstu_Muttilainen_2004.pdf

Sillanpää, V. (2013). Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuusvertailussa mielen-terveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt. Tampereen teknillinen yliopisto. PDF. Viitattu 27.2.2015.

<http://www.ym.fi/download/noname/%7B13F1333B-9C45-438D-B9BD-59D0BEE62339%7D/77950>

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. PDF. Viitattu 28.2.2014.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex-verkkojulkaisu. Viitattu 27.4.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp1122240>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. PDF. Viitattu 4.4.2014.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3328-6>

Storhammar, E. & Itkonen, K. 2012. Asumisneuvonta Jyväskylässä: toiminnan, tulosten ja vaikutusten arviointia. Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun Working paper N:o 372/2012. PDF. Viitattu 28.1.2014.

<https://www.jyu.fi/jsbe/tutkimus/julkaisut/workingpaper/wp372>

Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma. toimenpideohjelman esite. PDF. viitattu 12.3.2015.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=DLFE-20715.pdf

Tampereen kaupungin verkkosivut. Kaupunkiympäristöön liittyvät hankkeet> Oma Tesoma. Päivitetty 23.05.2014. Julkaistu 21.02.2014. Viitattu 22.4.2014.

Tampereen vuokra-asunnot 2014. Organisaatiokaavio.

<http://www.tampereenvuokra-asunnot.fi/organisaatio.html>

Tsemberis, S. 2010. Housing First. The Pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction. Minnesota: Hazelden. PDF. Viitattu 11.2.2014. <http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/review-2-3.pdf>

Tsemberis, S. 2011. Observations and Recommendations On Finland's "Name on The Door Project" From a Housing First Perspective. PDF. Viitattu 04.01.2015.

http://www.housingfirst.fi/files/1242/Tsemberis_2011_-_Observations_and_Recommendations.pdf

Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja. 2014. OSA I: Informoinnin merkitys- Osa IV: Esimerkkejä informoinneista. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. PDF. Viitattu 11.3.2015. <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ulosottotoimen tilastoja vuodelta 2012. Tilastot kertyvät...Tilastot kertovat. Julkaisu 2013:1. Valtakunnanvuodinvirasto. PDF. viitattu 2.6.2014.

http://www.valtakunnanvuodinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvвлиitteet/6F8Uz0nxy/Tilastot_kertyvat..._Tilastot_kertovat_Ulosottotoimen_tilastoja_vuodelta_2012.pdf

Unkuri, K. 2015a. Vastaava sosiaali-isännöitsijä. VTS-kodit. Sähköinen tiedonanto. 24.4.2015.

Unkuri, K. 2015b. Vastaava sosiaali-isännöitsijä. VTS-kodit. Sähköinen tiedonanto. 24.4.2015.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 100–112.

Valtakunnanvuodinv tilastot. 2013. Tilastot kertyvät... Tilastot kertovat. Ulosottotoimen tilastoja vuodelta 2012. Julkaisu 2013:1. PDF. Viitattu. 10.10.2014.

http://www.valtakunnanvuodinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvвлиitteet/6F8Uz0nxy/Tilastot_kertyvat..._Tilastot_kertovat_Ulosottotoimen_tilastoja_vuodelta_2012.pdf

Valtioneuvoston asuntopoliittinen toimenpideohjelma vuosille 2012–2015. PDF. Viitattu 6.1.2014.

http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Asuntopoliittinen_toimenpideohjelma

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. PDF. Viitattu 3.3.2014.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-699-1>

Velkahallintaohjelma, Osa II. Nykytila ja sen arviointi. 2004. Lausuntoja ja selvityksiä 2004:17. Helsinki: Oikeusministeriö. PDF. Viitattu. 2.6.2014.

http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1146558390726/Files/OMLS_2004_17_Velkahallinta_II_Nykytila_128_s..pdf

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

Virtanen, H. 2008. Somali- ja venäläistaustaisten asumistoiveet ja -valinnat pääkaupunkiseudulla. Yhteiskuntapolitiikka 73. 2008:6. PDF. Viitattu 2.6.2014.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100605/virtanenhanna.pdf?sequence=1>

VTS-kodit aspan tehtävät ja tiimit.

VTS-kodit organisaatiokaavio, 2010.

YMra 7/2011. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Jyväskylän yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto, Kaupunkitutkimus TA Oy. PDF. Viitattu 10.2.14. [http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Julkaisut/Raportteja_RA/YMra_72011_Asunnottomuuden_vahentamisen_\(4364\)](http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Julkaisut/Raportteja_RA/YMra_72011_Asunnottomuuden_vahentamisen_(4364))

Ympäristöministeriön raportteja 10/2012. Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen. Työryhmäraportti 31.3.2012. PDF. Viitattu 24.4.2014.
<http://www.ym.fi/download/noname/%7BED593579-2EB3-400C-8CF0-A997884BAF57%7D/31368>

Ympäristöministeriön verkkosivut. 2012. Valtioneuvoston asuntopoliittinen toimenpideohjelma vuosille 2012–2015. PDF-dokumentti. Viitattu 24.1.2014.
http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Asuntopoliittinen_toimenpideohjelma

Ympäristöministeriön verkkosivut. Asuinalueiden kehittämisohjelma 2013–2015. Asuminen. Ohjelmat/strategiat. Ohjelman esite. PDF. Viitattu 23.5.2014.
<http://www.ym.fi/download/noname/%7B066BF057-2657-40AE-BCC8-C933019EFEF8%7D/31355>

10 LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Tutkimuksen saatekirje

12.6.2014

Kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä yhdistävä tutkimus;

Sosiaalinen isännöinti – Haasteista mahdollisuuksiin.

Kesän 2014 aikana toteutetaan tutkimus, jonka tarkoituksena on kuvata sosiaalisen isännöinnin toimintatapoja. Tavoitteena on selvittää, miten Jyväskylän ja Tampereen mallit eroavat toisistaan. Tutkimuksessa tarkastellaan organisaatioiden rakenteiden ja toimintatapojen eroavaisuuksia sekä millaisia vaikutuksia eri työnantajatahoilla on työn sisältöön ja työtekijöiden työkuvaan. Näitä asioita ei ole aikaisemmin tutkittu eikä vastaavaa vertailua eri toimijoiden kesken ole tehty.

Tutkimuksessa tehdään kysely Jyväskylän aikuissosiaalityön, Tampereen TVA:n ja Tampereen VTS:n sosiaalisen isännöinnin työntekijöille. Kysely on määrällinen, standardoitu kyselytutkimus, jossa on myös avoimia kysymyksiä. Tavoitteena on kartoittaa Jyväskylän aikuissosiaalityön, Tampereen TVA:n ja Tampereen VTS:n sosiaalisen isännöinnin työntekijöiden näkemyksiä tärkeimmistä kehittämishaasteista. Osallistuminen merkitsee Webropol-kyselylomakkeen täyttämistä.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimuksessa kerättävä tieto käsitellään täysin luottamuksellisesti. Yksittäisen tutkimukseen osallistunutta ei pystytä tutkimus-raportin tekstistä tunnistamaan. Tutkimusaineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja se on vain tutkijaparin käytössä. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen tulosten oikeellisuuden varmistumisen jälkeen. Valmiin työn saatte elektronisena versiona Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus-tietokannasta.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 20 minuuttia. Ole hyvä ja vastaa kyselyyn kahden viikon sisällä. **Vastaa viimeistään 30.06.2014. Linkki kyselyyn on tämän sähköpostin lopussa.**

Tämä tutkimus on allekirjoittaneiden opinnäytetyö. Opiskelemme Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (JAMK) Sosiaalialan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmassa (YAMK). Opinnäyte-työn toimeksiantajana toimii Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityö ja ohjaajana lehtori Kari Jaatinen. Vastaamme mielellämme kyselystä nouseviin kysymyksiin. Kiitos jo etukäteen avustasi ja toivottavasti opinnäyte-työmme tarjoaa uusia ajatuksia ja ideoita työssäsi käytettäväksi!

Katri Niskala

katri.niskala@gmail.com

puh. 041 548 7876

Jari Tuukkanen

jari.tuukkanen@student.jamk.fi

puh. 040 5800 123

Lisätietoja saa myös:

Lehtori Jaatinen Kari

kari.jaatinen@jamk.fi

puh. 050 304 9033



Sosiaalinen isännöinti – Haasteista mahdollisuuksiin

Hei!

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 20 minuuttia ja lähes kaikki kysymykset ovat pakollisia (merkitty tähdellä). Voit vastata kyselyyn kerralla tai tallentaa vastauksesi ja palata myöhemmin täydentämään niitä. Jos keskeytät kyselyn, muista lähettää kyselylinkki sähköpostiisi. Ohjeet tähän saat painettuasi "Keskeytä" - nappia.

Kyselyyn osallistuu kolmen eri tahon työntekijät, joten kysymyksissä saattaa olla kohtia, jotka eivät täysin vastaa oman organisaatiosi toimintaa. Vastaa kysymyksiin kuitenkin parhaasi mukaan, sillä kyselyllä pyrimme nostamaan esiin juuri näitä eroja. Mikäli koet jonkin kysymyksen olevan mahdoton vastata, mainitsethan siitä kyselyn lopussa olevassa "*mitä muuta haluaisit sanoa*" - kohdassa.

Kun olet vastannut koko kyselyyn ja lähettänyt vastauksesi eteenpäin, kysely sulkeutuu. Toivomme sinun vastaavan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 30.6.2014 mennessä.

1. Sukupuolesi?

- ☐ Mies
- ☐ Nainen

2. Mikä on ammattinimikkeesi?

3. Mikä on työnantajasi?

- ☐ Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityö
- ☐ Tampereen Vuokratalosäätiö (VTS)
- ☐ Tampereen Vuokra-asunnot OY (TVA)

4. Työkokemuksesi?

☐ alle 1v ☐ 1-2v ☐ 2-5v ☐ yli 5v

5. Suorittamasi tutkinnot?

Luettele kaikki tutkintosi uusimmasta vanhimpaan. Kirjoita vastaukseen myös mahdolliset muun koulutusalan tutkintosi.

6. Kerro muusta työsi kannalta merkittävästä koulutuksesta

7. Mikä (tai mitkä) tutkinnoistasi ja/tai koulutuksesta vastaavat parhaiten tässä työssä tarvittavaa osaamista?

8. Koetko, että lisäkoulutuksesta olisi hyötyä työssäsi? Jos koet, niin mistä koulutuksesta?

☐ Kyllä, mistä koulutuksesta?

☐

☐ En

11. Mitä ennaltaehkäisevää työtä teet?

Ennaltaehkäisevällä työllä tarkoitamme sitä työtä, jolla pyritään vähentämään asumista uhkaavia riskejä.

- ☐ Yhteisöllisyyden lisääminen taloissa (esim. tapahtumat)
- ☐ Tiedottaminen asiakastyössä
- ☐ Tiedottaminen koko asumiskantaan
- ☐ Häiriöihin puuttuminen omien asiakkaiden kohdalla
- ☐ Häiriöihin puuttuminen koko asumiskantaan
- ☐ Vuokranmaksuongelmiin puuttuminen omassa asiakaskastyössä
- ☐ Vuokranmaksuongelmiin puuttuminen koko asumiskantaan
- ☐ Asukkaille järjestetty asumiseen liittyvä koulutus/perehdytys

Muu, mikä?

☐

12. Mitä korjaavaa työtä teet?

Korjaavalla työllä tarkoitamme kiireellistä, välitöntä puuttumista vaativaa asumisen ongelmiin liittyvää työtä.

- ☐ Häiriöihin puuttuminen omien asiakkaiden kohdalla
- ☐ Häiriöihin puuttuminen koko asumiskannassa
- ☐ Vuokranmaksuongelmiin puuttuminen omassa asiakastyössä
- ☐ Vuokranmaksuongelmiin puuttuminen koko asumiskannassa
- ☐ Asunnon siivouksen ja kunnon laiminlyöntiin puuttuminen omien asiakkaiden kohdalla
- ☐ Asunnon siivouksen ja kunnon laiminlyöntiin puuttuminen koko asumiskannassa
- ☐ Häätöön liittyvien asioiden selvittäminen ja mahdollinen peruminen
- ☐ Asunnottoman auttaminen asunnon hankinnassa

Muuta, mitä?

☐

13. Mitkä ovat sosiaalitoimen roolit suhteessa sinun työhösi tai millaisia yhteistyötapoja teillä on?

- ☐ Työn sisällön kehittäjä
- ☐ Maksajataho
- ☐ Palvelun laadun tarkkailija
- ☐ Osa verkostoa
- ☐ Pääyhteistyökumppani
- ☐ Työpari asiakastyössä
- ☐ Työpari kotikäynneillä aina
- ☐ Työpari kotikäynneillä tarvittaessa
- ☐ Työpari asukkaan haastattelussa
- ☐ Verkostopalaveri
- ☐ Yhteinen asiakastietojärjestelmä/ohjelma
- ☐ Työkäytäntöjen ja työn sisällön kehittämistyö
- ☐ Kehittämishankkeet/projektit
- ☐ Sosiaalisen median työkaluja esim. *facebook, chat, google calender*
- Muu, mikä
- ☐
-

14. Minkä verran voit vaikuttaa seuraaviin asioihin?

	En lainkaan	Vähän	Melko paljon	Erittäin paljon
Henkilökohtaiseen työnkuvaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman työn sisältöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkostotyön kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstöresurssien määrään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakasvalintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakasmäärään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisen isännöintipalvelun kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluun liittyvien uusien toimintojen ideointiin ja kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Nimeä kolme tärkeintä kehittämiskohdetta sosiaalitoimen/ sosiaalityöntekijöiden kanssa tehtävässä yhteistyössä?

Nimeä kolme kehittämiskohdetta ja kerro lyhyesti, miten kehittäisit niitä.

16. Miten näet sosiaalisen isännöintipalvelun tulevaisuuden?

1 2 3 4 5

Tulevaisuudessa kasvava sosiaalityön-
muoto

○ ○ ○ ○ ○

Tulevaisuudessa vähenevä sosiaalityönmuoto

Tulevaisuudessa merkittävämpi palvelu
kiinteistöyhtiölle

○ ○ ○ ○ ○

Tulevaisuudessa vähemmän merkittävä
palvelu kiinteistöyhtiölle

17. Kenen tai minkä tahojen kanssa teet säännöllisesti yhteistyötä vuokrataloyhtiössä?

Jos vastaat "Muun, minkä?", niin avaa lyhyesti, kenen/keiden kanssa yhteistyötä tehdään.

- ☐ Vuokranvalvonta
- ☐ Tekninen isännöinti
- ☐ Kiinteistösihteeri
- ☐ Kiinteistöhuollon työntekijät
- ☐ Toimitusjohtaja
- ☐ Kiinteistöpäällikkö

Muun, minkä?

☐

18. Miten kehittäisit yhteistyötä sosiaalisen isännöinnin ja vuokrataloyhtiöiden työntekijöiden välillä?

19. Nimeä neljä tärkeintä tahoa, joiden kanssa kehittäisit sosiaalista isännöintiä?

Nimeä neljä tahoa ja kerro lyhyesti, miten kehittäisit sosiaalista isännöintiä niiden kanssa.

20. Sosiaalinen isännöinti on mielestäsi?

Miten sosiaalinen isännöintityö sijoittuu suhteessa seuraaviin väittämiin?

1 2 3 4 5

Sosiaalityölähtöistä ○ ○ ○ ○ ○ Kiinteistöyhtiölähtöistä

Kiinteistöyhtiölähtöistä ○ ○ ○ ○ ○ Asiakaslähtöistä

Asiakaslähtöistä ○ ○ ○ ○ ○ Sosiaalityölähtöistä

21. Mihin sosiaalisen isännöinnin kehittämisen tulisi painottua?

Mieti vastausvaihtoehtojen välillä kumpi vaihtoehdoista antaa paremmat työn kehittämislähtökohdat.

1 2 3 4 5

Sosiaalityölähtöisyyteen ○ ○ ○ ○ ○ Kiinteistöyhtiölähtöisyyteen

Kiinteistöyhtiölähtöisyyteen ○ ○ ○ ○ ○ Asiakaslähtöisyyteen

Asiakaslähtöisyyteen ○ ○ ○ ○ ○ Sosiaalityölähtöisyyteen

22. Kuinka tärkeää koet seuraavien asioiden kehittämisen olevan sosiaalisessa isännöinnissä?

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Jonkin verran tärkeää	Ei lainkaan tärkeää
Yhteisöllisyyden lisääminen taloissa/alueella	○	○	○	○
Asukasosallisuuden lisääminen	○	○	○	○
Asukasvaihtuvuuden lisääminen	○	○	○	○
Syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen	○	○	○	○
Taloyhtiön kiinnostavuuden lisääminen	○	○	○	○
Kiinteistön korjauskulujen vähentäminen	○	○	○	○
Häätöjen vähentäminen	○	○	○	○
Vuokravelkojen vähentäminen	○	○	○	○

Perinteisen sosiaalityön asiakasmäärien vähentäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erityisryhmien yhteiskuntaan integroitumisen helpottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Mitkä ovat asiakkaittesi suurimmat vaikeudet asumisen suhteen?

23. Mitkä ovat asiakkaittesi suurimmat vaikeudet asumisen suhteen?

24. Nimeä kolme suurinta ryhmää, josta asiakasryhmäsi koostuu?

Esim. mielenterveysongelmaiset, ikääntyvät, päihteidenkäyttäjät, nuoret, talousongelmaiset, maahanmuuttajat, vankilasta vapautuvat vangit jne

25. Mitkä ovat työsi parhaimmat ja huonoimmat puolet?

Parhaimmat puolet

Huonoimmat puolet

26. Mitä muuta haluaisit sanoa?
